

OPINNÄYTETYÖ

SATU SÖDERLUND 2012

**”Sinne on helppo mennä,
helppo olla ja lapset viihtyy”**

**LAPSIPERHEIDEN TARPEET
JA ESTEETTÖMYYDEN MERKITYS
MAJOITUS- JA RAVINTOLAPALVELUISSA**



Rovaniemen
ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences
LUC

MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA
Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**”Sinne on helppo mennä,
helppo olla ja lapset viihtyy”**

**LAPSIPERHEIDEN TARPEET
JA ESTEETTÖMYYDEN MERKITYS
MAJOITUS- JA RAVINTOLAPALVELUISSA**

Satu Söderlund

2012

Ohjaajat Kaarina Kantele ja Minna Sipponen

Hyväksytty _____ 2012 _____

Tekijä	Satu Söderlund	Vuosi	2012
Työn nimi	”Sinne on helppo mennä, helppo olla ja lapset viihtyy” Lapsiperheiden tarpeet ja esteettömyyden merkitys majoitus- ja ravintolapalveluissa		
Sivu- ja liitemäärä	84 + 3		

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, millainen on lapsiperheen näkökulmasta ihanteellinen majoitus- ja ravintolapalvelu. Tarkempia tutkimusongelmia olivat lapsiperheiden tarpeet ja toimimisen ja liikkumisen kannalta esteettömät tilat sekä esteettömyyden ja muiden tekijöiden merkitys ja vaikutus ostopäätökseen. Tarkastelin lisäksi lapsiperheiden maksukykyä ja -halua sekä asiakasuskollisuutta lapsiperheille suunnattuja palveluita kohtaan.

Keräsin tutkimusaineiston toteuttamalla kaksi ryhmähaastattelua rovaniemeläisille äideille. Haastateltavia oli yhteensä kahdeksan, ja heillä oli vähintään yksi 0–7-vuotias lapsi ja kokemusta majoitus- ja ravintolapalveluiden käytöstä lasten kanssa liikkueensa viimeisen 24 kuukauden ajalta. Litteroin aineiston ja analysoin tuloksia teemoittelemalla litteroinnin sitaattikokoelmiksi.

Tutkimukseni tulokset osoittavat, että lapsiperheille suunnattujen, esteettömien tilojen tulee olla tilavia ja helppokäyttöisiä sekä saavutettavissa sekä tavallisten että tuplarattaiden kanssa. Lapsiperheillä kohteen valintaan vaikuttavat sijainti, hinta ja esteetön sisäänkäynti, mutta ennen kaikkea lasten viihtyvyys ja lasten tarpeiden huomiointi. Lapsiperheet pitävät tärkeänä toimivaa lastenhoitotilaa, monipuolista leikkipaikkaa ja lapsille suunnattuja apuvälineitä, kuten sopivia istuimia ja ruokailuvälineitä. Lapsiperheasiakkaat ovat valmiita maksamaan onnistuneesta kokemuksesta perheen elämäntilanteesta ja käytettävissä olevista varoista riippuen.

Johtopäätöksinä voin todeta, että lapsiperheet arvostavat esteettömyyttä eli toimimisen ja liikkumisen helppoutta, tilaa ja turvallisuutta. Esteettömyyttäkin tärkeämpää on kuitenkin lasten viihtyminen. Lapsiperheistä on mahdollista saada uskollisia asiakkaita, kun tunnistetaan lapsiperheiden todelliset tarpeet ja otetaan tarpeet huomioon asiakkaan prosessin jokaisessa vaiheessa.

Avainsanat	asiakaslähtöisyys, esteettömyys, kuluttajakäyttäytyminen, lapsiperheet, majoitusliikkeet, ravintolat, saavutettavuus
------------	--

Author	Satu Söderlund	Year	2012
Subject of thesis	"It is easy to go, easy to stay and the children enjoy themselves" The Needs and the Importance of Accessibility to Families with Children in Accommodation and Restaurant Services		
Number of pages	84 + 3		

The goal of this thesis was to find out what kind of accommodation and restaurant services are ideal for families with children. The research problems included the needs of families with children and facilities which are accessible for families with children regarding their functions and ways of moving around. Another research problem was the importance and the effects of accessibility and other factors to the purchase decision. Families' ability and willingness to pay and their customer loyalty to services designed especially for them were analysed.

The data was collected by two group interviews. Together eight mothers who lived in Rovaniemi and had at least one child aged 0–7 years were interviewed. They had also experience of using accommodation and restaurant services with children over the last 24 months. The data were transcribed and the results analysed by dividing the quotations into themes.

The results of this thesis indicate that the ideal facilities for families with children are spacious, easy to use and accessible with normal pushchairs and double pushchairs. Families with children choose their destination by location, price and accessible entrance, but the main factor is comfort of the children and that the destination has taken children's needs into account. Families with children value functional childcare facilities, versatile playrooms and the special devices for children like suitable chairs and cutlery. Families are ready to pay for a successful experience depending on the family's situation of life and disposable income.

As a conclusion, it can be stated that families with children appreciate accessibility: the ease of functioning and moving around, space and safety. The comfort of the children is even more important than the accessibility. Families with children can be loyal customers if their actual needs are being identified and taken into account in every stage of the customer process.

Key words accessibility, accommodation services, availability, customer orientation, family with children, purchase decision, restaurant services

SISÄLTÖ

TAULUKKO- JA KUVIOLUETTELO.....	1
KÄSITELUETTELO	2
1 JOHDANTO	4
2 AIHEESEEN LIITTYVIÄ AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA.....	6
2.1 LAPSIPERHEET JA ESTEETTÖMYYS	6
2.2 LAPSIPERHEET RAVINTOLASSA	7
3 LAPSIPERHEET KOHDERYHMÄNÄ.....	10
3.1 ASIAKASLÄHTÖISYYS.....	10
3.2 MATKAILIJA- JA KULUTTAJAKÄYTTÄYTYMINEN	11
3.2.1 Ostoprosessi ja ostopäätös	13
3.2.2 Asiakasuskollisuus ja uusintaostot	16
3.2.3 Lapsiperheiden matkailija- ja kuluttajakäyttäytyminen	17
3.2.4 Lapsiperheiden päätöksenteko.....	21
3.3 LAPSIPERHEET MAJOITUS- JA RAVINTOLAPALVELUIDEN KOHDERYHMÄNÄ.....	23
4 ESTEETTÖMYYS.....	26
4.1 ESTEETTÖMYYDEN MÄÄRITTELYÄ.....	26
4.2 ESTEETTÖMYYS KUULUU KAIKILLE	26
4.3 LAINSÄÄDÄNTÖ OHJAA ESTEETÖNTÄ RAKENTAMISTA	29
4.4 ESTEETÖN RAKENNUS	31
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	34
5.1 RYHMÄHAASTATTELU TUTKIMUSMENETELMÄNÄ	34
5.1.1 Menetelmän valinta	34
5.1.2 Haastattelutila ja osallistujat	37
5.1.3 Ryhmähaastatteluihin liittyvän materiaalin suunnittelu ja toteutus.....	38
5.1.4 Ryhmähaastatteluiden toteutus	41
5.2 AINEISTON PURKAMINEN, ANALYSOINTI JA TULOSTEN ESITTÄMINEN	43
5.2.1 Litterointi	43
5.2.2 Teemoittelu analysointimenetelmänä	44
5.2.3 Tulosten esittämistapa	45
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET	47
6.1 OSALLISTUJEN TAUSTATIEDOT	47
6.2 LAPSIPERHEIDEN TARPEET JA ESTEETTÖMYYS MAJOITUS- JA RAVINTOLAPALVELUISSA	49
6.2.1 Pysäköintialue ja sisäänkäynti.....	49
6.2.2 Portaaton kulku ja ovet.....	50
6.2.3 Ravintola	51
6.2.4 Majoitustilat	54
6.2.5 Lastenhoito- ja imetystilat sekä WC.....	55
6.2.6 Leikkipaikka.....	57
6.3 OSTOPÄÄTÖKSEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT JA ASIAKASUSKOLLISUUS.....	57
6.4 LAPSIPERHEIDEN OSTOKYKY JA -HALU	59
6.5 YHTEENVETO TULOISTA.....	60
7 TULOSTEN TARKASTELU	62
7.1 ESTEETTÖMYYDEN MERKITYS LAPSIPERHEILLE	62
7.2 LAPSIPERHEIDEN MATKAILIJA- JA KULUTTAJAKÄYTTÄYTYMINEN	65
7.3 LAPSIPERHEIDEN TARPEIDEN TUNNISTAMINEN JA HYÖDYNTÄMINEN.....	67
7.4 LAPSIPERHEKOHDERYHMÄN KANNATTAVUUS JA ASIAKASUSKOLLISUUS.....	70
7.5 TULOSTEN LUOTETTAVUUS	72

8 POHDINTA	75
LÄHTEET	78
LIITTEET	84

TAULUKKO- JA KUVIOLUETTELO

TAULUKKO 1. Kuluttajan elämänvaiheet	19
KUVIO 1. Kuluttajakäyttäytymiseen vaikuttavat tekijät.....	11
KUVIO 2. Kuluttajan ostoprosessin vaiheet	13
KUVIO 3. Ostajan ostopäätöksiin vaikuttavat tekijät	14
KUVIO 4. Matkailijan ostopäätökseen vaikuttavat tekijät	15
KUVIO 5. Perheen elinvaiheet.....	18
KUVIO 6. Erilaisten ihmisten tilantarve	27
KUVIO 7. Ensimmäisen ryhmähaastattelun osallistujien lasten lukumäärä, ikä ja sukupuoli	47
KUVIO 8. Toisen ryhmähaastattelun osallistujien lasten lukumäärä, ikä ja sukupuoli	48
KUVIO 9. Yhteenveto ryhmähaastattelujen tuloksista.....	60
KUVIO 10. Lapsiperheen matkailija- ja kuluttajakäyttäytymiseen vaikuttavat tekijät....	65
KUVIO 11. Lapsiperhekohderyhmän kannattavuus	71

KÄSITELUETTELO

Avoin päiväkot

Avoin päiväkot sijaitsee Perhepalvelukeskuksessa Rovaniemen keskustassa osoitteessa Korkalonkatu 4. Alle kouluikäiset lapset ja heitä kotona hoitavat vanhemmat tai muut henkilöt voivat tavata siellä muita perheitä. (Rovaniemen kaupunki 2012a.)

Esteettömyys

”Ympäristö tai yksittäinen rakennus on esteetön silloin, kun se on kaikille käyttäjille toimiva, turvallinen ja miellyttävä, ja kun rakennuksen kaikkiin tiloihin ja kerrostasoihin on helppo päästä. Lisäksi tilat ja niissä olevat toiminnot ovat mahdollisimman helppokäyttöisiä ja loogisia.” (ESKE 2010.)

Lapsiperhe

Tilastokeskuksen määritelmän mukaan lapsiperhe on perhe, johon kuuluu vähintään yksi kotona asuva alle 18-vuotias lapsi (SVT 2011a). Opinnäytetyössäni tarkoitan lapsiperheellä ryhmää, jossa on yksi tai useampi aikuinen sekä vähintään yksi 0–7-vuotias lapsi. Tutkimuksessa keskityn rovaniemeläisiin lapsiperheisiin ja alle kouluikäisiin lapsiin. Mielestäni esteettömyysongelmat koskevat useimmiten perheitä, joissa käytetään liikkumisen apuvälineitä, kuten lastenvaunuja tai -rattaita. Näissä perheissä lapset ovat usein pieniä, noin 0–4-vuotiaita.

Liikkumis- ja toimimisesteinen henkilö

”Liikkumis- ja toimimisesteiset ovat henkilöitä, joiden kyky liikkua ja toimia itsenäisesti on sairauden, vamman tai muun syyn takia heikentynyt väliaikaisesti tai pysyvästi” (ESKE 2010).

Majoitus- ja ravintolapalvelut

Vuonna 2006 voimaan astunut laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta määrittelee majoitustoiminnan ”ammattimaisesti tapahtuvana kalustettujen huoneiden tai muiden majoitustilojen tarjoamisena tilapäistä majoitusta tarvitseville asiakkaille”. Vastaavasti laki määrittelee ravitsemistoiminnan ”ammattimaisesti tapahtuvana ruoan tai juoman tarjoamisena yleisölle elintarvikelaissa tarkoitetussa elintarvikehuoneistossa nautittavaksi”. (Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 2006.)

Tutkimuksessani keskityn majoitus- ja ravintolatilojen sekä niihin liittyvien oheispalveluiden, kuten saniteettitilojen esteettömyyteen. Erityisesti minua kiinnostavat mökki- ja lomakylätyyppiset majoitustilat, sillä sellaisia majoitustiloja suunnittelemme omaan yritykseemme. Tutkimus keskittyy asiakastiloihin, sillä tavoitteena on tutkia asiakkaiden tarpeita eli tämän tutkimuksen ulkopuolelle jäävät esimerkiksi keittiö-, ja varastotilat sekä henkilökunnan tilat.

Maslow'n tarvehierarkia

Maslow'n tarvehierarkian mukaan ihminen tyydyttää ensin elämisen kannalta välttämättömimmät tarpeensa ennen kuin keskittyy muiden tarpeiden tyydyttämiseen. Ihmisen on syötävä, juotava ja levättävä, minkä jälkeen hän voi tyydyttää esimerkiksi sosiaalisia ja itsensä kehittämisen tarpeita. (Bergström–Leppänen 2009, 105–106.)

Monikkoperhe

Monikkoperheellä tarkoitetaan perhettä, johon on syntynyt useampi kuin yksi lapsi kerralla, toisin sanoen kaksoset, kolmoset tai neloset. Monikkoperheessä voi olla lisäksi yksittäin syntyneitä lapsia. (Suomen monikkoperheet ry 2012.)

Tripp Trapp -syöttötuoli

Stokken Tripp Trapp on syöttötuoli, jota voi säätää lapsen iän ja tarpeiden mukaan. Lisätietoja Tripp Trapp -syöttötuolista saa Stokken kotisivuilta osoitteesta <http://www.stokke.com/en-fi/highchair/tripp-trapp-product-concept.aspx>.

Tuplarattaat

Tuplarattaat eli sisarusrattaat ovat tavallisia lastenrattaita leveämmät. Ne sopivat kaksosille tai eri-ikäisille sisaruksille. Niissä on kaksi istuinosaa vierekkäin tai peräkkäin samojen renkaiden päällä. Vierekkäin istuttavien tuplarattaiden leveys on nykyään alle 80 senttimetriä, mutta vanhat tuplarattaat voivat olla esimerkiksi 90 senttimetriä leveitä. (Vaunut.info 2012.)

1 JOHDANTO

Esteettömyydestä (ks. Käsiteluettelo) puhuttaessa tulevat useimmiten mieleen liikuntarajoitteiset ja pyörätuolilla liikkuvat ihmiset. Esteettömyyttä tarvitseviin erityisryhmiin kuuluvat kuitenkin myös lapset, odottavat äidit sekä pienten lasten ja lastenrattaiden kanssa liikkuvat henkilöt. He ovat tilapäisesti liikkumis- ja toimimisesteisiä (ks. Käsiteluettelo).

Sain ensimmäisen lapseni tammikuussa 2011, ja nyt opinnäytetyötä tehdessäni odotan toista lastamme. Olen saanut kokea omakohtaisesti, kuinka vaikeaa liikkuminen ja toimiminen ovat raskaana ollessa ja myöhemmin pienen lapsen ja lastenrattaiden kanssa. En varmasti ole ainut vanhempi, joka on törmännyt liikkumisen ja toimimisen esteisiin ihan arkipäiväisissä paikoissa.

Suunnittelemme mieheni kanssa matkailuyrityksen perustamista, ja pääasiallinen kohderyhmämme tulee todennäköisesti olemaan lapsiperheet (ks. Käsiteluettelo). Matkailuyritykset eivät ole mielestäni ottaneet huomioon tämän erityisryhmän todellisia tarpeita esimerkiksi juuri esteettömyyden näkökulmasta, joten näen siinä myös kauan etsittyä lisäarvoa liiketoiminnallemme. Minulla on ollut motivaatiota työskennellä tulosten eteen, sillä tiedän, että opinnäytetyöstä tulee olemaan hyötyä liiketoimintamme suunnittelussa. Opinnäytetyö oli ikään kuin esitutkimus, jossa otettiin tulevat asiakkaat mukaan suunnittelutyöhön ja selvitettiin heidän tarpeitaan.

Koko yritystoimintaa ajatellen halusin saada kokonaiskuvan siitä, millainen ravintolan ja majoituskohteen tulisi olla, että lapsiperhe valitsisi sen ja viihtyisi siellä. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitä lapsiperheet arvostavat majoitus- ja ravintolapalveluissa (ks. Käsiteluettelo) ja kuinka tärkeäksi lapsiperheet kokevat esteettömyyden. Tulosten avulla olen tehnyt johtopäätöksiä muun muassa kohderyhmän kannattavuudesta ja yritystoiminnan jatkuvuudesta.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millainen on lapsiperheen näkökulmasta ihanteellinen majoitus- ja ravintolapalvelu:

- Millaiset ovat tilat, joissa lapsiperheet pystyvät toimimaan ja liikkumaan esteettömästi?

- Mitkä palvelut ja tuotteet lapsiperheet kokevat tärkeiksi ravintola- ja majoituspalveluissa?
- Kuinka tärkeänä lapsiperheet pitävät esteettömyyttä ja muita tekijöitä?
- Minkä verran esteettömyys ja muut tekijät vaikuttavat ostopäätökseen?
- Ovatko lapsiperheet valmiita ja halukkaita maksamaan heille suunnitelluista palveluista?
- Tulisivatko lapsiperheet samaan kohteeseen uudestaan?

Käsittelen teoriaosuudessa lyhyesti asiakaslähtöisyyttä, joka on yritystoimintamme lähtökohta. Asiakaslähtöisen yrityksen on tunnettava asiakkaidensa käyttäytymistä ja tarpeita, joten tutkin matkailija- ja kuluttajakäyttäytymistä ja tarkastelen lapsiperheiden ominaisuuksia majoitus- ja ravintolapalveluiden kohderyhmänä. Sen jälkeen käsittelen esteettömyyttä ja esteetöntä rakentamista.

Tutkin rovaniemeläisiä lapsiperheitä, joissa on vähintään yksi 0–7-vuotias lapsi. Mielestäni esteettömyysongelmat koskevat useimmiten perheitä, joissa käytetään liikkumisen apuvälineitä, kuten lastenvaunuja tai -rattaita. Näissä perheissä lapset ovat usein pieniä, noin 0–4-vuotiaita.

Tutkimukseen osallistuvat henkilöt valittiin Rovaniemen seudulta, koska haastattelut järjestettiin Rovaniemellä. Opinnäytetyöllä ei ollut toimeksiantajaa, joten vastasin aineistonkeruun kustannuksista itse. Yritystoimintamme asiakkaat tulevat olemaan suurimmaksi osaksi Rovaniemen ulkopuolelta. Nykyisten resurssieni mukaan valitsin tutkimukseen kohderyhmää vastaavia henkilöitä. Näkemykseni mukaan lapsiperheiden tarpeet ovat samankaltaisia Suomessa ja Suomeen verrattavissa teollistuneissa maissa, kuten Yhdysvalloissa ja suurimmassa osassa Euroopan maita. Lopullisia ratkaisuja varten tehdään lisäselvitystyötä ja päätökset tehdään muitakin kuin rovaniemeläisiä lapsiperheitä ajatellen.

2 AIHEESEEN LIITTYVIÄ AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA

2.1 Lapsiperheet ja esteettömyys

Tutustuin useisiin oman tutkimukseni aihetta sivuaviin tutkimuksiin, opinnäytetöihin ja pro gradu -tutkielmiin. Lapsiperheiden näkökulmasta esteettömyyttä on tutkittu vähän, sillä useimmat aiheesta tehdyt tutkimukset liittyvät nimenomaan muiden erityisryhmien (pyörätuoliasiakkaiden ja näkövammaisten) huomiointiin. Ravintola-alaan liittyviä, lapsiperheiden näkökulmaa selvittäviä opinnäytetöitä ja pro gradu -tutkelmia on sen sijaan tehty paljon nimenomaan viime vuosina.

Arnoldin (2007, 2) opinnäytetyön aihe, ”Accessibility and Children-Friendly Environment in the Restaurants of Jyväskylä”, käsittelee hyvin samankaltaisia asioita kuin minun tutkimukseni. Arnold toteutti tutkimuksen yhdistelemällä erilaisia menetelmiä: hän teki 45 haastattelua, keräsi 53 asiakaskyselyä ja teki havainnointia 14 jyväskyläläisessä ravintolassa. Hän selvitti, miten lapsiperheet kokivat lastenrattaiden kanssa liikkumisen Jyväskylän ravintoloissa ja keskustassa. Hän kysyi lapsiperheen näkökulmaa ravintolassa tarvittavista lastenhoitotiloista ja -välineistä ja tutki esteettömyyttä ja lisäpalveluiden tarjontaa Jyväskylän ravintoloissa. Lisäksi hän kartoitti ihmisten suhtautumista lasten ravintola-asiointia kohtaan.

Tuloksissa todetaan, että ravintolan valintaan vaikuttavat tekijät tärkeysjärjestyksessä olivat syöttötuoli, lasten annos/menu, ravintolan sijainti, ravintolassa on tilaa vaunuille, lelut, portaattomuus tai hissi, vaipanvaihtomahdollisuus, imetysmahdollisuus, helposti aukeavat ja tarpeeksi leveät ovet, erityisruokavälion huomioiminen ja ruoan lämmitysmahdollisuus. Tulosten mukaan haastavimpia paikkoja keskustassa olivat lapsiperheiden mielestä vaunujen kanssa liikuttaessa portaat ja vaikeasti aukeavat ovet. Alle yksivuotiaiden vanhempien vastauksissa korostuivat myös vaipanvaihto- ja imetystilanteiden haastavuus kun taas yli yksivuotiaiden vanhemmat kokivat haastavina ruoan lämmitysmahdollisuudet ja lapsen viihtyvyyden. Tutkimuksessa mukana olleista 13 jyväskyläläisestä ravintolasta alle puolessa oli portaaton kulku tai hissi, vaipanvaihtomahdollisuus (useimmiten hoitopöytä WC:ssä) ja imetysmahdollisuus (jokin paikka, jossa imettää, usein tuoli erillään ravintolasalista). (Arnold 2007, 29–30, 35, 50–52.)

Harinen ja Karila (2008, 4) tutkivat opinnäytetyössään esteettömän matkailun merkitystä Rovaniemen alueella ja selvittivät, minkälaisia esteettömiä matkailupalveluita Rovaniemen alueella on. He kartoittivat rovaniemeläisten matkailuyrittäjien näkemyksiä liikuntarajoitteisten asiakasryhmän kannattavuudesta.

Tutkimuksessa oli mukana 13 yritystä, joista seitsemän oli majoitusalta. Yli puolet kaikista tutkimukseen osallistuneista yrityksistä oli täysin eri mieltä siitä, että fyysisesti vajavaiset asiakkaat ovat taloudellisesti kannattava kohderyhmä. Seitsemästä majoitusalan yrityksestä neljässä oli hissi ja portaaton sisäänkäynti, yhdessä automaattiovet, kahdessa parkkipaikka lähellä sisäänkäyntiä ja yhdessä erityishuone liikuntarajoitteisille vieraille. Missään yrityksessä ei ollut levennyttyjä ovia. Siitäkin huolimatta Harinen ja Karila toteavat:

”Esteettömän matkailun yleinen tila Rovaniemellä on suhteellisen hyvä; alueella on joitakin esteettömiä hotelliketjuja, joissa yöpyä ja esteettömiä matkailunähtävyyksiä, jotka ovat saavutettavissa suhteellisen pienin hankaluuksin liikuntarajoitteisille vieraille.”
(Harinen–Karila 2008, 4, 26.)

Ahola (2000, 2, 12) tutki opinnäytetyössään liikuntarajoitteisten huomioon ottamista julkisissa rakennuksissa. Mukana oli yhteensä 14 rakennusta, joista viisi sijaitsi Rovaniemellä. Rovaniemeläisistä kohteista kaksi oli rakennettu lainsäädännön mukaisesti. Rakennusten yleisimmät ongelmat olivat luiskan ja suojakaiteen puuttuminen sekä se, että ulko-ovi oli liian kapea tai vaikea avata.

2.2 Lapsiperheet ravintolassa

Apponen (2010, 2, 36–39) tutki lapsiperheiden mielikuvia Rossosta ja asiakaslupauksien toteutumisesta. Opinnäytetyössä selvitettiin, millainen ihanteellisen lapsiperheravintolan tulisi olla. Tulosten mukaan lapsiperheet toivoisivat ravintolaympäristön olevan tilava, siisti ja turvallinen. Tunnelman tulisi olla kodikas, rauhallinen ja suvaitsevainen. Lapsiperheet pitivät tärkeinä sopivia annoskokoja eri-ikäisille lapsille ja mahdollisuutta tilata aikuisten listalta sama annos, mutta lasten kokoisena. Lapsille tulisi olla omat aterimet ja muoviset ruokailuastiat sekä leikkipaikka, erilaisia pelejä ja tehtäviä sekä oma hoitaja.

Kaakinen (2010, 28, 35) selvitti opinnäytetyössään lapsiasiakkaiden huomioon ottamista ravintoloissa nimenomaan ravintoloitsijoiden näkökulmasta. Hän toteutti kyselytutkimuksen, johon vastasi 284 ravintolan edustajaa eri

puolilta Suomea. Noin kolmasosa ravintoloista oli Uudeltamaalta ja Lapista tuli noin neljä prosenttia vastauksista.

Tulosten mukaan lähes puolet ravintoloista oli täysin samaa mieltä siitä, että lapsiasiakkaiden huomiointi on kannattavaa ravintolan liiketoiminnalle ja lapset ovat tulevaisuuden asiakkaita ja siksi tärkeä kohderyhmä. Suurin osa ei aikonut muuttaa ravintolan liikeideaa eikä sisustusta lapsille paremmin soveltuvaksi. Silti noin 62 prosenttia ravintoloista aikoi tulevaisuudessa huomioida lapset paremmin, vaikka lapset eivät olisi tärkeä kohderyhmä ravintolalle. Yli puolet ravintoloista oli ottanut selvää lasten mieltymyksistä ruokalista suuniteltaessa, mutta vain noin kolmannes oli kerännyt asiakaspalautetta lasten ruoka-annoksista. Suurin osa ravintoloista aikoi selvittää lasten toiveita ruoka-annosten suhteen ja tehdä lasten listasta monipuolisemman. (Kaakinen 2010, 38–41.)

Kaartinen (2009, 6, 34, 43, 68–69) tutki opinnäytetyössään vanhempien ja lasten toiveita ravintolasta ja lasten listasta. Hän teki kyselytutkimuksen 47 vanhemmalle ja 51 lapselle, jotka olivat iältään 8–12-vuotiaita. Sekä lapset että vanhemmat pitivät ravintolassa tärkeinä hyvää ruokaa, ystävällistä henkilökuntaa ja mukavaa tunnelmaa. Vain kymmenen prosenttia lapsista ja kuusi prosenttia vanhemmista piti tärkeänä sitä, että ravintolassa on puuhaa lapsille. Avoimiin vastauksiin tuli kommentteja muun muassa kiinteiden istuimien sopimattomuudesta lapsille ja henkilökunnan huonosta palveluasenteesta lapsiperheitä kohtaan.

Palmu (2011, 8, 60–61) selvitti pro gradu -tutkielmassaan muun muassa kotimaan matkakohteen tärkeimpiä ominaisuuksia lapsiperheiden näkökulmasta. Tärkein kotimaan matkakohteen ominaisuus oli turvallisuus. Monipuoliset ravintolapalvelut olivat sijalla seitsemän ja tasokkaat majoituspalvelut vasta sijalla 11. Vastausten perusteella tärkeimpiä lapsiperheiden lomalle lähdön syitä olivat rentoutuminen ja yhdessäolo.

Savolainen (2011, 6) tutki opinnäytetyössään lapsiperheiden tyytyväisyyttä Sokos Hotel Tahkovuoren hotelliin ja ravintolan palveluihin. Salminen (2011, 6) ja Koponen (2011, 7) tutkivat perhematkailun kehittämistä Kuopion alueella matkailupuiston avulla ja selvittivät matkailu- ja ravitsemisalan yritysten sekä lasten näkökulmaa.

Kuule Oy (2009) toteutti lapsiperheiden ravintolaruokailua koskevan tutkimuksen Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishojelman (Sre) toimeksiantosta. Tutkimukseen vastasi 500 alle 12-vuotiaiden lasten vanhempaa ja 265 ravintolan omistajaa tai ravintolapäällikköä. Tutkimukseen osallistuneista ravintoloista yli puolelle lapsiperheet olivat hyvin tärkeä kohderyhmä. Valtaosassa tutkimukseen osallistuneista ravintoloista aiottiin suhtautua lapsiperheisiin kuten ennenkin, mutta noin kolmannessa arveltiin, että kannattaisi kehittyä vielä enemmän perheravintolan suuntaan. Perheravintolominaisuuksien kehittäminen on siis ajankohtainen asia.

Sekä ravintoloiden että lapsiperheasiakkaiden mielestä hyvässä perheravintolassa tärkeintä oli lapsille maittava ruoka, henkilökunnan palvelualttius lapsiasiakkaita kohtaan sekä rauhallinen ja turvallinen ilmapiiri. Asiakkaat pitivät aterioinnin edullista hintaa paljon tärkeämpänä kuin ravintola-alan ammattilaiset. Noin puolet tutkimukseen osallistuneista vanhemmista ja ravintoloista arvosti pienillekin sopivaa sisustusta (istuimet ja kulkureitit) ja sitä, että ravintolaan oli helppo tulla (välimatka ja parkkeeraus). Vain kolmannes vanhemmista piti tärkeänä monipuolista leikkinurkkausta ja vain 15 prosenttia sitä, että lapsilla on viihdyttävää ajanvietettä pöydässä. Pienten lasten vanhemmat arvostavat näitä enemmän kuin teini-ikäisten vanhemmat. (Kuule Oy 2009.)

Vanhemmat näkivät ravintoloissa paljon enemmän kehittämistarpeita ja mahdollisuuksia kuin ravintolahenkilökunta. Vanhempien mielestä eniten kehitettäviä osa-alueita olivat henkilökunnan alttius palvella lapsiasiakkaita, aterioinnin edullinen hinta, lapsille maittava ruoka ja nopea palvelu. Vähiten kehitettävää nähtiin lapsia viihdyttävässä ajanvietteessä pöydässä ja monipuolisessa leikkinurkkauksessa. (Kuule Oy 2009.)

Vanhempien mielestä syyt siihen, miksi ravintolassa ei käydä, olivat perheen ravintolaruokailun kalleus, lasten kyllästyminen tai häiritseminen niin, etteivät vanhemmat voi nauttia aterialta ja se, ettei ole riittävästi ravintoloita, joiden tunnelma sopii lapsille. Hinnan merkitys esteenä vähenee, jos tuotteeseen tai palveluun tuodaan uutta sisältöä ja ravintolassa käynti on miellyttävä elämys. Ravintolakokemuksen tulisi siis tarjota tiettyä poikkeuksellisuutta, vaikkakin lapsiperheelle sopivalla rennolla ja edullisella tavalla. (Kuule Oy 2009.)

3 LAPSIPERHEET KOHDERYHMÄNÄ

3.1 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisessä yrityksessä asiakas on kaiken toiminnan perusta ja asiakslähtöisyys on yrityksen päämäärä (Anttila–Iltanen 2004, 92). Asiakslähtöisessä toiminnassa yritys ottaa selvää, mitä asiakas tarvitsee ja haluaa ja toimii nämä tarpeet täyttäen. Palvelulähtöinen yritys on aidosti asiakaskeinen ja asiakassuhde on yrityksen tärkein suhde. Yritys oppii ymmärtämään asiakkaan käyttäytymistä ja sen pohjalta kehittämään tuotteitaan ja palveluitaan ja lisäämään aidosti asiakas- ja palvelukeskeisiä tapoja tukea asiakkaiden osto- ja kulutusprosessia. Yrityksellä on mahdollisuus palvella asiakkaita tehokkaammin, tuloksellisemmin ja todennäköisesti myös kannattavammin. Käyttäjätiedon avulla yritys voi erilaistaa tuotteitaan ja palveluitaan niin, että kilpailijoiden on entistä vaikeampaa jäljitellä näitä. (Anttila–Iltanen 2004, 92; Bergström–Leppänen 2009, 31–32; Grönroos 2009, 508–509; Vuokko 1997, 13, 15; Ylikoski 2000, 34.)

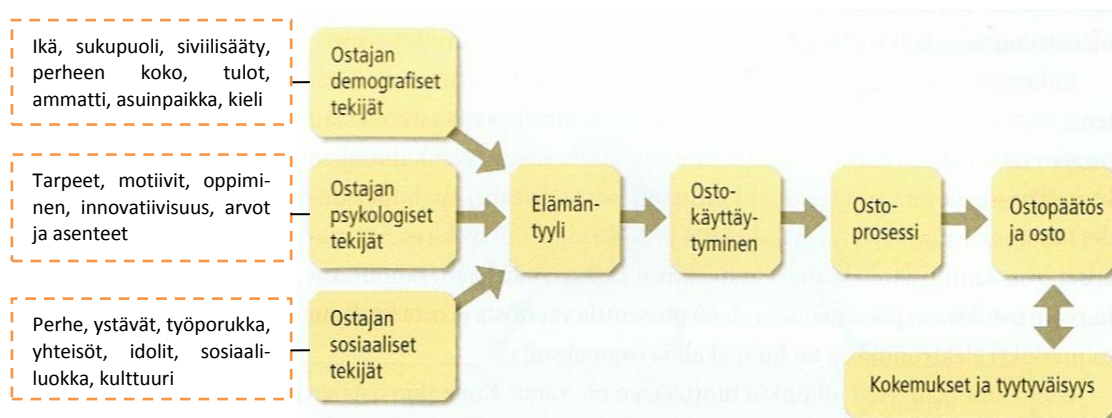
Kun yritys tuntee kilpailijoita paremmin asiakkaan tarpeet, arvostukset ja ostokäyttäytymisen, se voi muita paremmin tyydyttää ja ylittää ostajan vaatimukset. Yrityksellä on mahdollisuus luoda pysyviä ja luottamukseen perustuvia asiakassuhteita, jotka eivät ole yhtä alttiita kilpailijoiden toimenpiteille ja jotka mahdollistavat paremman ja kannattavamman liiketoiminnan. Pitkään asiakassuhteeseen pyrkiminen on myös asiakslähtöistä, sillä silloin asiakas kokee usein saavansa tuotteesta tai palvelusta enemmän arvoa kuin mitä hän joutuu uhraamaan aikaa, rahaa ja vaivaa sen hankintaan. (Bergström–Leppänen 2009, 14–15, 31–32; Grönroos 2009, 508–509.)

Korkman ja Arantola (2009, 33–36) kritisoivat käsitystä, jonka mukaan yrityksen on ymmärrettävä asiakkaan tarpeita, haluja, arvoja ja asenteita. Asiakkaan pitäisi sekä ajatella että osata puhua tarpeistaan ja toimia johdonmukaisesti, jotta yritys voisi sen pohjalta kehittää toimintaansa. Heidän mielestään on mahdotonta selvittää, mitä asiakas ajattelee, joten ajattelun ymmärtämisen ihannointi hidastaa yrityksiä. Yksilöllisyyскään ei ole niin merkittävää, kuin nyky maailmassa ajatellaan, vaan ihmisten tarpeet ja tavat toimia ovat yllättävän samanlaisia. Yritysten pitäisi asiakkaiden kuvaamisen sijasta pyrkiä tarkkailemaan asiakkaiden toimintaa.

3.2 Matkailija- ja kuluttajakäyttäytyminen

Asiakaslähtöisen yrityksen on tunnettava kohderyhmänsä tarpeet ja suunniteltava kaikki yrityksen toiminnot asiakkaiden tarpeita tyydyttäviksi. Sen vuoksi yrityksen on ymmärrettävä kuluttajan ostokäyttäytymistä, päätöksentekoa ja ostoprosessia. Yrityksen on tärkeää tietää, miten sen kohderyhmä elää, ja mitä kohderyhmä arvostaa ja tarvitsee, jotta yritys pystyy asettamaan tuotteensa tarjolle oikeaan aikaan oikeaan paikkaan. Yrityksen on osattava muuttaa kysyntä myynniksi markkinoinnin avulla. (Bergström–Leppänen 2009, 36–37, 100–101; Vuokko 1997, 15; Ylikoski 2000, 76.)

Kuluttajakäyttäytyminen tarkoittaa sitä toimintaa, joka ohjaa kuluttajan tekemiä valintoja ja päätöksiä. Kuluttajakäyttäytyminen on erilaisia tapoja, valintoja ja tottumuksia. Kuluttaja tekee päätöksiä siitä, mitä, mistä, miten ja milloin hän ostaa, paljonko hän käyttää ostoihin rahaa ja miten hän suhtautuu ostamiseen ja kuluttamiseen. Kuluttajakäyttäytymiseen vaikuttavat muun muassa kuluttajan ikä, sukupuoli, siviilisääty ja perheen koko, tulot ja ostovoima, tarpeet, motiivit ja arvot, persoonallisuus ja elämäntyyli sekä perhe ja ystävät (ks. Kuvio 1.). Toimintaan vaikuttavat myös ulkoiset tekijät, kuten yhteiskunnassa vallitseva kulttuuri ja yritysten markkinointitoimenpiteet. (Bergström–Leppänen 2009, 100–105, 118; Lampikoski–Suvanto–Vahvaselkä 1997, 80; Swarbrooke–Horner 2007, 55; Ylikoski 2000, 78–79.)



Kuvio 1. Kuluttajakäyttäytymiseen vaikuttavat tekijät (vrt. Bergström–Leppänen 2009, 102)

Matkailijakäyttäytymiseen vaikuttavat osaltaan samat tekijät kuin kuluttajan käyttäytymiseen. Matkailija- ja kuluttajakäyttäytymisessä on kuitenkin myös eroja, joista suurin on sosiaalisen kanssakäynnin merkitys, sillä matkailutuot-

teen valmistus ja kulutus on ihmisten välistä toimintaa (Pearce 2005, 11). Matkailutuotteet on erotettu päivittäistavaratuotteista. Mukavuustuote (convenience product) on valmistettu tuote, jota ostetaan toistuvasti ja joka on usein hinnaltaan alhainen kun taas ostotuotetta (shopping good) ostetaan harvemmin ja sillä on usein korkeampi hinta. Ostustuotteet tyydyttävät usein Maslow'n tarvehierarkian (ks. Käsiteluettelo) ylemmillä tasoilla olevia tarpeita. Esimerkiksi lomamatkat, hotellimajoitus ja lentoliput kuuluvat ostostuotteisiin. (Swarbrooke–Horner 2007, 70–73.)

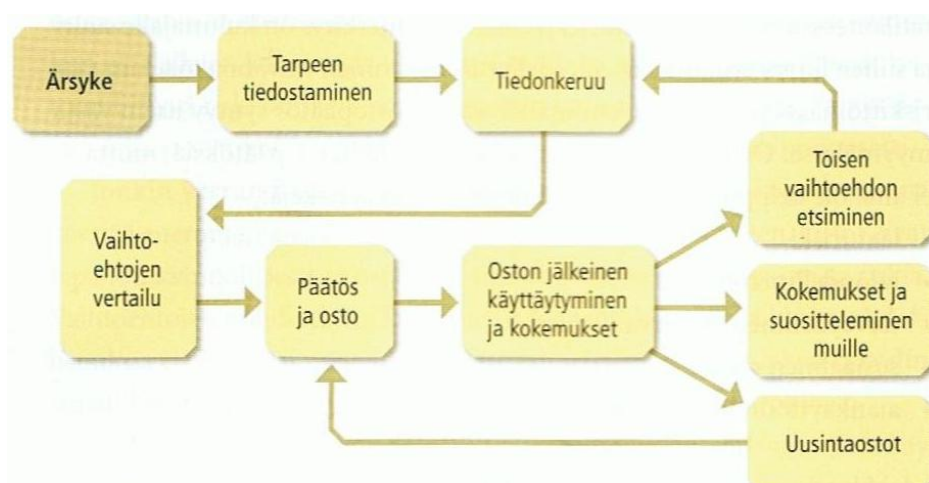
Tuotteen tai palvelun on vastattava sellaisiin tarpeisiin, joita kukaan muu markkinoilla ei vielä tyydytä. Markkinoinnin avulla on kyettävä osoittamaan tuotteiden tarpeellisuus ja välttämättömyys. Käyttötarpeet perustuvat järjestykseen ja syntyvät tarkoituksesta, johon tuote hankitaan: auto hankitaan, jotta saadaan kuljetettua lapset harrastuksiin. Välinetarpeet ratkaisevat, minä tuotteen kuluttaja valitsee tarpeensa tyydyttämiseen. Välinetarpeet ovat usein tiedostamattomia ja tunneperäisiä. Välinetarpeita ovat esimerkiksi pätemisen ja statuksen tarpeet. (Bergström–Leppänen 2009, 105–106.)

Asiakkaat eivät osta tuotteita tai palveluja, vaan tuotteiden ja palvelujen tuottamia hyötyjä. Asiakkaan kokemat hyödyt voidaan luokitella säästämiseen (rahallinen etu), hyvään laatuun, helppouteen, omien arvojen ilmaisuun, seikkailuun ja viihteellisyteen. Asiakkaan kokema arvo on henkilökohtainen ja se liittyy asiakkaan arvostuksiin ja tavoitteisiin. Tavoitteena on tuottaa asiakkaalle enemmän arvoa tai hyötyä kuin mitä hän on joutunut uhraamaan tuotteen tai palvelun hankintaan. (Bergström–Leppänen 2009, 32–33; Grönroos 2009, 25–26.) Myös Anttila ja Iltanen (2004, 72) toteavat, että tuotteen menestymisen markkinoilla ratkaisee lopullisen käyttäjän kokema tuotteen arvo.

Kuluttajan tarpeet muodostavat ostomotiiveja, jotka selittävät, miksi kuluttaja ostaa tuotteen. Ostaja haluaa usein perustella ostoksensa esimerkiksi hinnalla tai tehokkuudella eli järkiperäisillä ostomotiiveilla. Usein ostopäätökseen vaikuttavat kuitenkin juuri tunneperäiset ostomotiivit, kuten yksilöllisyys tai muodikkaus. (Bergström–Leppänen 2009, 109; Lampikoski ym. 1997, 85.)

3.2.1 Ostoprosessi ja ostopäätös

Ostoprosessi (ks. Kuvio 2.) lähtee liikkeelle, kun jokin ärsyke eli heräte saa ostajan havaitsemaan tarpeen ja motivoitumaan toimintaan. Ärsyke voi olla fysiologinen, sosiaalinen tai kaupallinen: ihmisellä voi olla nälkä tai jano, perheenjäsenet tai työkaverit voivat antaa kimmokkeen tuotteen hankintaan tai mainonta herättää mielenkiinnon ostamiseen. Ihminen voi huomata tarvitsevänsä jotain tuotetta lisää tai jonkin uuden tuotteen tai palvelun esimerkiksi parantamaan elintasoaan tai statustaan. Uuden tuotteen ostamiseen liittyy suurempi riski epäonnistua, joten ostaja epäröi enemmän täysin uuden tuotteen ostoa. (Bergström–Leppänen 2009, 140–141; Ylikoski 2000, 92, 96.)



Kuvio 2. Kuluttajan ostoprosessin vaiheet (ks. Bergström–Leppänen 2009, 140)

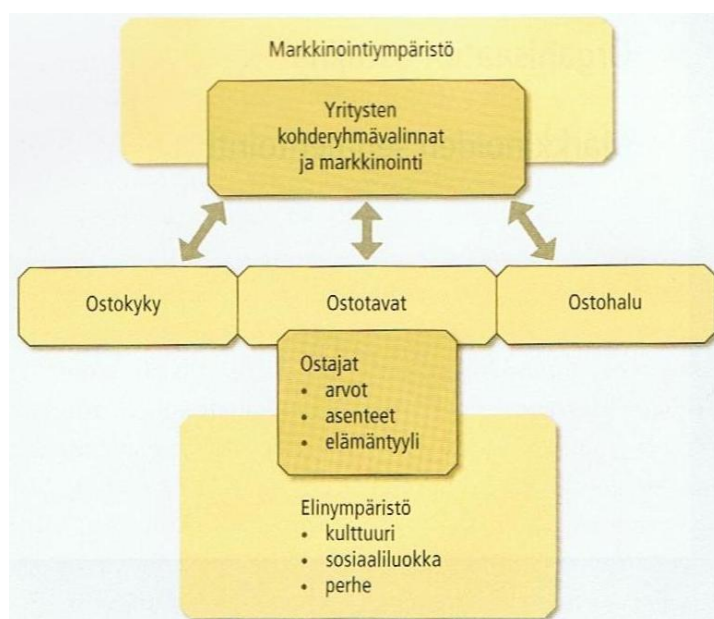
Matkailijan ostoprosessi eroaa tavallisen päivittäistavaran ostamisesta. Matkan ostoprosessi kestää yleensä kauemmin, sillä ihminen joutuu tekemään monimutkaisempia ratkaisuja. Ostoprosessi on suurelta osin tunnepitoinen, sillä lomalla on suuri merkitys ihmisen elämässä. Ihminen saattaa verrata järki- ja tunneperäisiä tarpeitaan ja miettiä esimerkiksi, tarvitseeko hän todella irtiottoa stressaavasta työstä vai olisiko järkevämpää kuluttaa rahat uuteen autoon. (Moutinho–Ballantyne–Rate 2011, 15; Swarbrooke–Horner 2007, 72–73; Ylikoski 2000, 92–93.)

Tiedonkeruuvaiheessa ostaja pyrkii vähentämään ostoon sisältyviä riskejä etsimällä tietoa mahdollisista vaihtoehtoista ja hankintalähteistä. Ostaja saa tietoa omista kokemuksistaan, ystäviltä ja yhteisöiltä, markkinointiviestinnästä, Internetistä ja tiedotusvälineistä. (Bergström–Leppänen 2009, 141–142; Ylikoski 2000, 97–100.) Monet matkailijat suunnittelevat ja unelmoivat mat-

kasta kuukausia ja jopa vuosia aikaisemmin (Pearce 2005, 9–10). Matkan ostopäätökseen liittyy tavallista enemmän epävarmuutta, koska matkailu on yksi kotitalouksien suurimmista menoeristä, ja sitä ei voi kokeilla. Muut ihmiset vaikuttavat suuresti matkapäätökseen, joten ihminen kerää paljon tietoa kohteista ja erilaisista vaihtoehtoista ennen lopullista valintaa. (Moutinho ym. 2011, 15, 83; Swarbrooke–Horner 2007, 70–73.)

Vaihtoehtoja vertaillessaan ostaja antaa erilaisia painoarvoja tuotteen valintakriteereille, kuten hinnalle, laadulle, käytön helppoudelle ja kestävyydelle. Painoarvot riippuvat ihmisten henkilökohtaisista ominaisuuksista sekä ulkoisista tekijöistä. Kuluttaja arvioi valintaa tehdessään minkälaisia hyötyjä hän saa tuotteesta tai palvelusta rahojensa ja vaivannäkönsä vastineeksi ja kuinka hyvin tuote tai palvelu täyttää hänen odotuksensa. Kuluttaja asettaa vaihtoehdot paremmuusjärjestykseen tai toteaa, ettei tyydyttävää ratkaisua löydy. Ostopäätös syntyy, kun kuluttaja löytää sopivan vaihtoehdon. (Bergström–Leppänen 2009, 142; Ylikoski 2000, 103–106.)

Ostopäätökseen vaikuttavat erilaiset tekijät alla olevan kuvion 3. mukaan. Ostopäätökseen voivat vaikuttaa useat eri rooleissa toimivat henkilöt. Aloitteentekijä saa aikaan kiinnostuksen tuotteen hankintaa kohtaan. Loppukäyttäjä voi olla eri kuin hankinnasta päättävä tai varsinaisen ostoksen suorittaja. (Korkeamäki–Pulkinen–Selinheimo 2002, 105.)



Kuvio 3. Ostajan ostopäätöksiin vaikuttavat tekijät (ks. Bergström–Leppänen 2009, 100)

Ihmisen täytyy tarvita ja haluta tuotetta, hänellä täytyy olla kyky ostaa tuote, halu käyttää ostovoimaansa ja valtuudet ostaa tuote (Anttila–Iltanen 2004, 93). Ostopäätöstä seuraa osto, mikäli markkinoija on huolehtinut tuotteen saatavuudesta. Ostoon vaikuttaa ostajan ostokyky eli hänen taloudellinen mahdollisuutensa ostaa ja käytettävissä oleva aika. Ostokykyyntä taas vaikuttavat käytettävissä olevat varat, luotonsaanti, maksuehdot ja tuotteiden hintakehitys. Kysyntä kertoo, kuinka paljon kuluttaja haluaa ostaa, mutta kulutus kertoo sen määrän, joka todellisuudessa ostetaan ja kulutetaan. Kysyntään eli ostohaluun vaikuttavat ostajista johtuvien tekijöiden lisäksi yrityksistä johtuvat sekä yhteiskunnalliset ja maailmanlaajuisesti vaikuttavat tekijät. (Bergström–Leppänen 2009, 65–66, 70, 101, 142.)

Matkailijan ostopäätökseen vaikuttavat lukuisat eri tekijät (ks. Kuvio 4.). Osaltaan siihen liittyvät matkailijan henkilökohtaiset eli sisäiset tekijät ja toisaalta hänestä riippumattomat, ulkoiset tekijät. Kuvio 4. on tummennettu tässä opinnäytetyössä selkeimmin esille tulevat tekijät. Matkailijan päätöksenteko on monimutkainen prosessi, jossa matkailija tekee päätöksiä lomalle lähdöstä, loman ajankohdasta, matkakohteesta, matkaseurasta, matkustusmuodosta, majoitustyyppistä, aktiviteeteista, viipymästä ja käytettävistä matkatoimistoista tai yrityksistä. Hinta ja sijainti ovat usein tärkeimpiä matkan ostopäätökseen vaikuttavia seikkoja. (Swarbrooke–Horner 2007, 62, 74–75, 142.)



Kuvio 4. Matkailijan ostopäätökseen vaikuttavat tekijät (vrt. Swarbrooke–Horner 2007, 75)

Matkailijan päätöksenteolle on ominaista, että matka on investointi, jota ei voi palauttaa, joten ostos on yleensä suunniteltu ja siihen on valmistauduttu säästämällä rahaa. Matkailutuotteen ostopäätökseen liittyy enemmän vaikeita ja aikaa vieviä päätöksiä, kuluttaja etsii enemmän tietoa ja sitoutuu tuotteeseen. (Moutinho ym. 2011, 15, 83; Swarbrooke–Horner 2007, 70–73.)

Yrityksen on pyrittävä tuntemaan kohderyhmänsä käyttäytymistä, mutta ihminen ei itsekään pysty täysin selittämään ostokäyttäytymistään (Jokinen–Heinämaa–Heikkonen 2000, 10). Myöskään matkailijan päätöksenteko ei ole aina järkevää. Esimerkiksi nuori pariskunta, jolla on kaksi pientä lasta ja stressaavat työt, kaipaa lomaa. Pariskunta haluaa niin epätoivoisesti irti päivittäisistä rutiineista, että he lähtevät matkalle, vaikka siihen ei ole varaa. Käyttäytyminen ei ole järkevää, mutta pariskunnan tilanteessa ymmärrettävää. (Swarbrooke–Horner 2007, 66.) Myös ihmisen toiminnan kuvaamista prosessina kritisoidaan, sillä toiminta ei aina ole johdonmukaista. Ei pystytä vielä kukaan selittämään ajatusprosessia, jolla perhe tekee ostopäätöksiä, sillä toiminta on sekä vaihtelevaa että hyvin samankaltaisena pysyvää. (Korkman–Arantola 2009, 37–38.)

3.2.2 Asiakasuskollisuus ja uusintaostot

Asiakasuskollisuus ja uusintaostot ovat yrityksen toiminnan tavoitteita. Ostons jälkeen ostaja punnitsee, oliko hän tyytyväinen vai tyytymätön tuotteeseen tai palveluun. Markkinoija seuraa asiakkaan tyytyväisyyttä ja etsii mahdollisia kehityskohteita. (Bergström–Leppänen 2009, 143.) Asiakkaan tyytyväisyys edistää asiakkaan halukkuutta jatkaa suhdetta tai tehdä uusintaostoja. Asiakastyytyväisyyden ja uusintaostoaikojen välisessä suhteessa on kuitenkin selvä yhdentekevyyssvyöhyke, jolla ovat asiakkaat, jotka ovat jotakuinkin tyytyväisiä tai tyytymättömiä. Vain ne asiakkaat, jotka ovat erittäin tyytyväisiä, tekevät runsaasti uusintaostoja ja levittävät myönteistä sanaa yrityksestä. (Grönroos 2009, 177.)

Ostajan ja myyjän välinen luottamus johtaa asiakkaan sitoutumiseen. Luottamus rakentuu positiivisista, aikaisemmista kokemuksista, ja se on ikään kuin vakuutus tulevia riskejä ja yllätyksiä vastaan. Sitoutuminen merkitsee sitä, että suhteen osapuoli on motivoitunut asioimaan toisen osapuolen kanssa ja hänellä on pysyvä halu ylläpitää arvokasta suhdetta. Asiakas sitoutuu

yrittäjään, joka on osoittautunut luotettavaksi ja joka tyydyttää asiakkaan tarpeet. (Grönroos 2009, 68.)

Asiakaspysyvyys vaikuttaa kannattavuuteen, sillä usein asiakkuuden hankintakustannukset ovat niin korkeat, että vasta toinen tai kolmas vuosi tuottaa positiivista kassavirtaa. Menetetyn asiakkaan korvaaminen uudella tulee aina kalliimmaksi kuin uudelleenmyynti olemassa oleville asiakkaille. Uuden asiakassuhteen rakentaminen ja markkinointi saattaa tulla viisi tai kuusi kertaa kalliimmaksi kuin olemassa olevan asiakassuhteen ylläpitäminen. Uusintaostojen saaminen nykyiseltä asiakkaalta maksaa vain 15–20 prosenttia uuden asiakkaan hankinnan kustannuksista. (Anttila–Iltanen 2004, 54; Arantola 2003, 22; Grönroos 2009, 420.)

Asiakkuudesta tulee jatkuvaa tuloa, joka voi kasvaa, jos asiakas lisää palvelun kulutusta. Asiakkuuden hoitamisessa ja palvelun tuottamisessa saattaa syntyä kustannussäästöjä, sillä pitkäaikaisen asiakkaan palveleminen voi olla edullisempaa kuin uuden, koska asiakas on itse oppinut toimimaan asiakkaana eikä kuormita palveluprosessia. Pitkäaikainen asiakas hankkii usein lisää asiakkaita tuttavaviestinnän kautta. Pitkäaikaisilta asiakkailta saattaa ajan myötä saada korkeampaa hintaa. (Arantola 2003, 22; Ylikoski 2000, 183.)

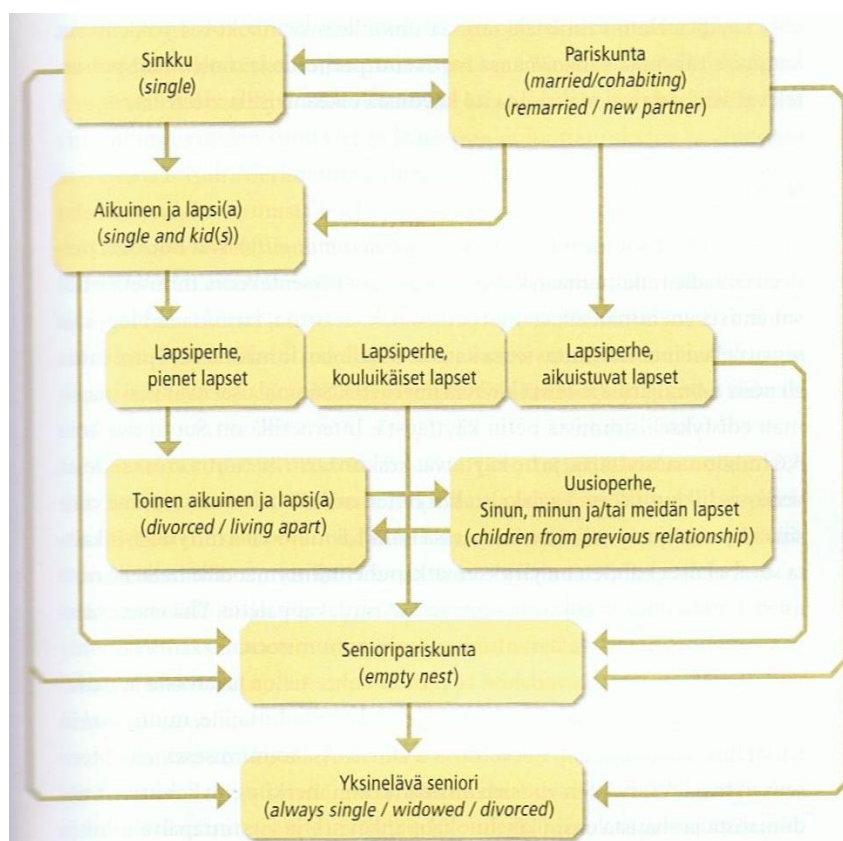
Pitkä asiakkuus vaikuttaa asiakkaan käyttäytymiseen. Mitä harvemmin asiakas kokeilee uutta ja vaihtaa esimerkiksi tuotemerkkiä, sitä useammin hän välttyy riskin ottamiselta. Saman tuotteen valinta on tehokasta, sillä aikaa ei kulu päätöksentekoon. Uskolliset asiakkaat tarkkailevat suosikkimerkkiänsä viestintää eivätkä kiinnitä niin paljon huomiota kilpailijan mainontaan. Uskollinen asiakas valittaa todennäköisemmin kuin vaihtaa saman tien toimittajaa. Valitus pitäisi nähdä asiakkaan haluna kehittää yrityksen toimintaa. Asiakas, joka huomaa vian prosessissa, saattaa jopa ehdottaa tilanteen korjaamista. (Arantola 2003, 23.)

3.2.3 Lapsiperheiden matkailija- ja kuluttajakäyttäytyminen

Perhe vaikuttaa merkittävästi ihmisen ostokäyttäytymiseen. Lasten saanti muuttaa perheen kulutustottumuksia. Ensimmäisen lapsen saatuaan perhe tarvitsee erilaisia hyödykkeitä, joita sillä ei todennäköisesti entuudestaan ole:

lastenvaunut, pinnasängyn sekä vauvanvaatteita ja -ruokaa. Lapset lisäävät perheen vaatimuksia ruoan, vaatetuksen, huonekalujen, kodin, sairaanhoidon ja koulutuksen suhteen. Samalla lapset vähentävät harkinnanvaraisten ostosten, kuten matkojen, korkeahintaisten ravintoloiden ja aikuisten vaatteiden kulutusta. (Bergström–Leppänen 2009, 103; Blackwell–Miniard–Engel 2006, 483; Ylikoski 2000, 81.)

Lapsiperheiden matkailija- ja kuluttajakäyttäytymisessä on nähtävissä yhtäläisiä piirteitä. Perheen tarpeet, kulutuksen määrä ja rakenne riippuvat **perheen elinvaiheesta**, joka on myös erinomainen lähtökohta segmentoinnille. (Bergström–Leppänen 2009, 124–125; Ylikoski 2000, 81.) Bergström ja Leppänen (2009, 125) jakavat perheen elinvaiheet alla olevan kuvion 5. mukaan. Korkeamäki, Pulkkinen ja Selinheimo (2002, 97) määrittävät ihmisen elämänvaiheet lähes samaan tapaan.



Kuvio 5. Perheen elinvaiheet (ks. Bergström–Leppänen 2009, 125)

Perheen ominaisuudet vaikuttavat perheen kuluttajakäyttäytymiseen. Vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi perheenjäsenten lukumäärä, heidän ikänsä ja se, ovatko molemmat vanhemmat vai vain toinen vanhemmista ansiotyössä.

(Solomon–Bamossy–Askegaard–Hogg 2010, 428.) Blackwell, Miniard ja Engel (2006, 492–493) ovat jakaneet perheiden elinkaaren (Family life cycle (FLC)) 11 eri vaiheeseen alla olevan taulukon 1. mukaan.

Taulukko 1. Kuluttajan elämänvaiheet (vrt. Blackwell ym. 2006, 492–493)

<p>Nuoret sinkut (Young singles) Asumismuoto vaikuttaa siihen, paljonko sinkut kuluttavat rahaa vuokraan, elinkustannuksiin, huonekaluihin ja ruokaan. Yleensä ottaen tulot ja menot ovat pienet.</p>
<p>Vastanaaineet pariskunnat (Newly married couples) Pariskuntien tulot ovat yleensä sinkkuja paremmat, sillä heillä on käytettävissään kahdet tulot yhden talouden hoitoon.</p>
<p>Täysi pesä I (Full nest I) Kun ensimmäinen lapsi syntyy, vanhempien roolit yleensä muuttuvat. Toinen jää kotiin hoitamaan lasta tai jos molemmat ovat töissä, päivähoitopalvelu ostetaan muualta. Lapsen syntymä vähentää perheen tuloja ja muuttaa kulutustapoja. Tässä vaiheessa ostetaan yleensä ensimmäinen asunto ja panostetaan kotiin, huonekaluihin ja laitteisiin. Osa perheen tuloista menee myös lapsen tarvikkeisiin, kuten vauvanruokaan, vaippoihin ja leluihin. Perheen mahdollisuudet laittaa rahaa säästöön vähenevät ja vanhemmat ovatkin usein tyytymättömiä taloudelliseen tilanteeseensa.</p>
<p>Täysi pesä II (Full nest II) Tässä vaiheessa nuorin lapsi on kouluikäinen, työssä olevan puolison palkka on parantunut ja toinenkin vanhempi palaa töihin täysi- tai osa-aikaisesti. Perheen tulot parantuvat, mutta samalla perhe huomaa kuluttavansa enemmän ja suurempia määriä. Lapset vaikuttavat edelleen perheen kulutustottumuksiin, sillä perheet ostavat vaatteita, pyöriä ja suuria pakkauksia ruokaa ja siivoustarvikkeita.</p>
<p>Täysi pesä III (Full nest III) Kun perheenjäsenet vanhenevat, perheen tulot yleensä paranevat. Työssäkäyvien vanhempien palkat nousevat ja lapset alkavat ansaita omaa rahaa työskentelemällä satunnaisesti tai osa-aikaisesti. Perheet kuluttavat rahaa huonekalujen uusimiseen, toiseen autoon, koulutukseen ja tietokoneisiin.</p>
<p>Naimisissa, ei lapsia (Married, no kids) Naimisissa olevalla, lapsettomalla pariskunnalla on käytössään enemmän rahaa matkusteluun ja viihteeseen kuin samanikäisillä sinkuilla tai pareilla, jolla on lapsia. Heillä on sekä pienemmät tulot että kahdet tulot, joten he voivat jäädä myös eläkkeelle aikaisemmin.</p>
<p>Vanhemmat sinkut (Older singles) Sinkut, jotka ovat 40-vuotiaita tai yli, voivat olla eronneita tai leskiä tai kokonaan naimattomia. Heillä voi olla lapsia. Eronneet tai leskeksi jääneet perheet yrittävät pärjätä yhden työssäkäyvän tuloilla selvitäkseen taloudellisesti kalliista erosta. He joutuvat usein perustamaan uuden kodin, joka on pienempi kuin heidän aikaisempi kotinsa. Naimattomat ja lapsettomat sinkut pärjäävät taloudellisesti hyvin, sillä he asuvat pienissä kodeissa ja kuluttavat vähän.</p>
<p>Tyhjä pesä I (Empty nest I) Tässä vaiheessa perhe on tyytyväisin taloudelliseen tilanteeseensa. Lapset ovat lähteneet kotoa ja ovat taloudellisesti itsenäisiä. Tässä vaiheessa vanhemmat ostavat sitä mitä haluavat eivätkä sitä mitä lapset tarvitsevat. He panostavat kotiin, matkailuun, loma-asuntoihin ja lapsenlapsiin.</p>
<p>Tyhjä pesä II (Empty nest II) Tähän mennessä työssäkäyvät vanhemmat ovat siirtyneet eläkkeelle. Samalla tulot ovat pienentyneet. Osa kuluttaa käytettävissä olevat rahat terveyteen ja hyvinvointiin, osa matkustelee, kuntoilee ja tekee vapaaehtoista- tai osa-aikatyötä.</p>
<p>Yksinäinen selviytyjä (Solitary survivor) Yksinäiset selviytyjät ovat joko ansiotyössä tai työttömiä. Tulot käytetään yleensä terveydenhoitoon, matkusteluun, viihteeseen ja kodinhoitopalveluihin.</p>
<p>Eläkkeelle jäänyt yksinäinen selviytyjä (Retired solitary survivor) Eläkkeelle jääneillä yksinäisillä selviytyjillä on samanlaiset kulutustottumukset kuin yksinäisillä selviytyjillä. Heidän tulotasonsa voi kuitenkin olla alhaisempi.</p>

Perheen elinkaarta voidaan tarkastella matkailun näkökulmasta, sillä elämänvaihe vaikuttaa perheen tarpeisiin myös lomalla. Vauvaperheet tarvitsevat edullisia palveluja sekä vauvanhoitoon liittyviä tiloja ja välineitä. Heidän tulee päästä liikkumaan helposti lastenvaunujen ja -rattaiden kanssa. Matkapäättöksessä vauvan turvallisuus ja mukavuus ovat etusijalla. Vauvaperheet välttävät maita, joissa on huono hygieniat ja valitsevat lentoyhtiöitä ja hotelleja, jotka tarjoavat erityispalveluita, kuten ilmaista ruokaa vauvoille. Lapset tarvitsevat lomallakin virikkeitä ja leikkikavereita sekä vanhempien neuvoja ja tukea. Pienten, 2–5-vuotiaiden, lasten kanssa lyhyt matka kohteeseen on tärkeää, koska lapsi kyllästyy pitkällä matkalla. Turvallisuusnäkökohdat ovat edelleen tärkeitä, sillä lapset vasta harjoittelevat omatoimista liikkumista. Lapset, jotka ovat iältään 5–12-vuotiaita, viihtyvät hyvin leikkipaikoissa ja uima-altaalla ja haluavat usein leikkiä samanikäisten lasten kanssa. Teini-ikäiset, 13–18-vuotiaat, haluavat olla itsenäisiä ja nauttia aikuismaisista aktiviteeteista. (Swarbrooke–Horner 2007, 93–94, 129.)

Monilapsiset perheet hyödyntävät usein perhe- ja lapsialennuksia ja edullisia vaihtoehtoja, kuten leirintäaluemajoitusta. Jokaiselle perheenjäsenelle pitää olla sopivaa tekemistä. Varsinkin isot perheet valmistavat matkalla ruokansa itse, koska he haluavat minimoida lomasta aiheutuvat kustannukset tai koska he eivät halua olla sidottuina ravintolan tiukkaan ruokailurytmiin. Lapset eivät yleensä sovi yhteen tarkasti sidottuihin olosuhteisiin. (Swarbrooke–Horner 2007, 93–94, 130.)

Matkailijan **matkustusmotivaatioihin** ja kohteen valintaan vaikuttavat heidän aikaisemmat matkustuskokemuksensa. Motivaatiot muuttuvat ihmisen elämänvaiheiden myötä. Esimerkiksi lapsen saaminen tai uuden kumppanin tapaaminen, tulojen lisääntyminen tai vähentyminen ja huonontunut terveys vaikuttavat matkustusmotivaatioon. Matkustusseura vaikuttaa motivaatioihin. Vanhemmat, jotka matkustavat kahden pienen lapsen kanssa, pitävät todennäköisesti tärkeimpänä lasten toiveiden ja tarpeiden täyttämistä. Jos vanhemmat matkustavat kahdestaan, matkan motivaatio voi olla esimerkiksi parisuhteen hoito ja romantiikka. Kaikkien seuralaisten motivaatiot kohtaavat vain harvoin, ja ryhmän on tehtävä kompromisseja. (Swarbrooke–Horner 2007, 55–56.)

Matkustusmotivaatiot voivat olla samankaltaisia samaan kohderyhmään kuuluvien kesken. Perheellisen yleisiä matkustusmotivaatioita voivat olla esimerkiksi irrottautuminen jokapäiväisistä rutiineista ja velvoitteista, lepo ja toipuminen työstä ja rasituksesta ja halu viettää aikaa perheen ja lasten kanssa. Perheen yhteiseen tekemiseen panostetaan etenkin viikonloppuina ja muina vapaapäivinä sekä lomilla. Yhä tavallisempaa on suunnata lomilla ja vapaapäivinä perheen kesken esimerkiksi hiihtokeskuksiin, kylpylöihin, huvi- ja vesipuistoihin, perheravintoloihin ja elokuviin. (Moutinho ym. 2011, 94; Raijas–Wilska 2007, 8; Schänzel 2008, 3.)

3.2.4 Lapsiperheiden päätöksenteko

Lapsiperheissä päätöksenteko on usein tasapuolista vanhempien kesken, mutta siihen vaikuttavat lisäksi lapset. Miehen ja naisen päätösvalta ostopäätöksissä vaihtelee tuotteittain. Päätös tehdään todennäköisemmin yhdessä, kun on kyse kalliista tuotteesta, johon liittyy suuri riski. Suomalaisissa lapsiperheissä taloudellinen päätöksenteko on puolisoitten kesken lähes tasapuolista, sillä merkittävässä hankinnoissa usein neuvotellaan ja otetaan puolison mielipide huomioon. (Bergström–Leppänen 2009, 123; Raijas–Wilska 2007, 29.)

Naisten rooli perheen päätöksenteossa on kasvanut, sillä yhä useampi nainen tekee hyväpalkkaista ansiotyötä ja on taloudellisesti itsenäinen. Sen vuoksi kotitaloustyöt perheessä jakaantuvat yhä tasaisemmin naisen ja miehen välillä, ja nainen on yhä enemmän mukana perheen talouteen liittyvässä päätöksenteossa. Yleensä henkilö, joka hoitaa perheen talouden, laskut ja tilit, osallistuu päätöksentekoon. Perheissä, joissa on perinteiset miehen ja naisen roolit, naiset ovat yleensä vastuussa perheen talousasioista. (Moutinho ym. 2011, 23, 100–101; Solomon ym. 2010, 432.)

Lasten vaikutus perheen ostopäätöksiin on todella tärkeä. Lapset vaikuttavat eniten niiden tuotteiden ostopäätöksiin, joita he itse käyttävät. Heidän vaikutusvaltansa on pienempi kalliissa, korkean riskin tuotteissa. Lapset käyttävät vaikutusvaltaansa pyytämällä tiettyjä tuotteita tai merkkejä. Näin lapsi otetaan mukaan perheen yhteiseen päätöksentekoon (joint decision making). Lasten vaikutus päätöksentekoon on usein epäsuoraa, kun vanhemmat ostavat tuotteita tai merkkejä, joita tietävät lapsen tarvitsevan tai joista tietävät lasten pi-

tävän, ilman että lapsi on pyytänyt tai käsenyt tekemään ostoksen. (Blackwell ym. 2006, 510–511.)

Lapset pystyvät vaikuttamaan perheensä kulutustottumuksiin yhä enemmän, koska lapsen asema perheessä on muuttunut viimeisten 10–15 vuoden aikana. Lapsiin kulutetaan perheissä yhä enemmän rahaa ja heille pyritään turvaamaan hyvä lapsuus. Samalla kasvatuseriaatteet ovat muuttuneet yhä demokraattisemmiksi, mikä on lisännyt lasten sananvaltaa perheen yhteisissä kulutuspäätöksissä. Yli 90 prosenttia lapsista pystyy vaikuttamaan ainakin jonkin verran ja huomattava osa hyvin paljon perheen päivittäistavaravalintoihin. Lapset pystyvät vaikuttamaan paljon myös perheen yhteiseen vapaa-aikaan kuten siihen, mitä tehdään lomalla. (Junnila 2005; Raijas–Wilska 2007, 1–2.)

Vanhemmat päättävät useimmin yhdessä perheen yhteisestä vapaa-ajanvietosta. Päätöksen lomakohteesta ja majoitustyypistä isä ja äiti tekevät yhdessä. Miehet hallitsevat kuitenkin voimakkaasti päätöksiä, jotka koskevat loman ajankohtaa, lomaan kulutettavaa rahasummaa, oleskelun pituutta ja majoituksen hintaa. Naiset ovat yleensä vastuussa sukulaisuussuhteista ja perhesiteiden säilyttämisestä, vierailuista ja muistamisesta. Tämän vuoksi naiset tekevät usein päätöksiä perheen vapaa-ajanviettotavoista ja siitä, kenen kanssa perhe viettää aikaa. (Korkeamäki ym. 2002, 105; Moutinho ym. 2011, 100–101; Solomon ym. 2010, 431–432; Ylikoski 2000, 83.)

Matkan päätöksentekoprosessissa otetaan huomioon lasten tarpeet ja hyödyt, joita lapset voivat matkalla saavuttaa. Lapsiperheessä koko loma yleensä suunnitellaan niin, että lapset ovat tyytyväisiä ja iloisia. Vaikka lapset esittävät toiveita lomaan liittyen, he useimmiten taipuvat vanhempien tahtoon lomapäätöksissä. Itse matkustukseen lapset vaikuttavat vähän, mutta he voivat ohjata käyttämään tiettyjä ravintoloita, aktiviteetteja tai tietynlaista majoitusta. Vanhemmat tietävät, että kaikilla perheenjäsenillä tulee olemaan kamala loma, jos lapset ovat surullisia. Äiti voi esimerkiksi valita tietyn kohteen sen takia, että siellä on uima-allas, jossa lapset viihtyvät. Äiti voi valita myös kohteen, jossa on keittiö kaikilla nykyajan mukavuuksilla, koska koneet ja laitteet vähentävät ruoanlaitosta ja tiskaamisesta aiheutuvaa työtä. Tämä voi olla äidille erityisen tärkeää, jos perheen isä auttaa harvoin keittiötoissa.

Vanhemmat haluavat lisäksi ajoittain paeta lastenhoitoon liittyviä velvollisuuksia ja viettää aikaa yhdessä. (Blichfeldt–Pedersen–Johansen–Hansen 2010, 1; Moutinho ym. 2011, 100–101; Swarbrooke–Horner 2007, 57–58.)

Vuonna 2006 suomalaisille lapsiperheille tehdyn tutkimuksen mukaan lasten mielipide painoi eniten vapaa-aikaan liittyvissä ostopäätöksissä: yli puolet vanhemmista kuunteli lapsen mielipidettä päätettäessä erilaisista vapaa-ajan kulttuuripalveluista ja huvituksista tai lomamatkoista. Sekä kotona että ravintoloissa syötävään ruokaan lapsilla oli yleensä vaikutusvaltaa. Lasten vaikutusvalta lisääntyi iän myötä. (Raijas–Wilska 2007, 29.)

3.3 Lapsiperheet majoitus- ja ravintolapalveluiden kohderyhmänä

Tilastokeskuksen määritelmässä lapsiperhe on perhe, jossa on alle 18-vuotiaita lapsia. Lapsiperheessä asui vuodenvaihteessa kotona keskimäärin 1,83 lasta. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2010 Suomen väestöstä 40 prosenttia väestöstä kuului lapsiperheisiin. Vuonna 2010 Suomessa oli noin 582 000 lapsiperhettä, joista Lapissa oli noin 18 800. Rovaniemen väkiluku oli 60 090 vuonna 2010. Väkiluvusta lähes 11 prosenttia eli 5550 henkilöä oli 0–7-vuotiaita. (SVT 2011a, 1; SVT 2011b.)

Vuonna 2011 Suomessa oli 980 000 yli 65-vuotiasta henkilöä (SVT 2011c). Nopeasti kasvava yli 65-vuotiaiden määrä näkyy tärkeänä osana perheiden elämässä. Monet perheet luottavat isovanhempiin lastenhoidossa. Sen seurauksena myös isovanhemmat matkustavat lastenlasten kanssa tai kaikki kolme sukupolvea matkustavat yhdessä. (Southall 2010.)

Perhematkailu on ehdottomasti kasvava markkina-alue vallitsevasta taloudellisesta tilanteesta riippumatta. TripAdvisorin Iso-Britanniassa tekemän tutkimuksen mukaan 92 prosenttia matkailijoista, joilla on lapsia, teki vähintään yhden perheloman vuonna 2010. Luku oli neljä prosenttia suurempi kuin vuonna 2009. (Southall 2010.) Yhä suurempi osuus suomalaisten lapsiperheiden kulutuksesta suuntautuu vapaa-aikaan, vaikka perheiden käytettävissä olevat varat ovat vähentyneet. Lapsiperheet ovat 1990-luvun loppupuolelta lähtien kuluttaneet yhä enemmän muun muassa kulttuuri- ja huvipalveluihin sekä ravintoloissa syömiseen. Vapaa-ajan toiminta on perheille yhä tar-

keämpi menoerä ja ruokaan kuluu huomattava osa kotitalouden tuloista. (Raijas–Wilska 2007, 7, 32.)

Perheet haluavat viettää lomalla laatuaikaa yhdessä, minkä vuoksi kohderyhmä on hyvin herkkä hinnan ja laadun muutoksille. Perheet eivät halua luopua lomastaan edes vaikean taloudellisen tilanteen vuoksi. Oikealla kohdella tämä kohderyhmä osoittautuu siis kannattavaksi siitäkin huolimatta, että yritys kuluttaa aikaa ja vaivaa tunnistaakseen ja mukautuakseen sen tarpeisiin. Lapsiperheet ovat tuottoisa kohderyhmä, jonka matkailuteollisuus pyrkii saavuttamaan tarjoamalla muun muassa perhe- ja lapsialennuksia. Nämä tarjoukset eivät kuitenkaan usein hyödytä yksinhuoltajaperheitä, koska ne on suunnattu ydinperheille, joissa on kaksi aikuista ja useita lapsia. Matkailuala ei ole pystynyt ottamaan huomioon nopeasti kasvavaa vaihtelua erilaisissa perhemuodoissa. (Southall 2010; Swarbrooke–Horner 2007, 130.)

Perheen ja lasten tarpeet ovat etusijalla, kun perheet valitsevat ravintolaa tai majoituskohdetta. Jos kysytään, mistä asiakkaat välittävät ja mikä on heille tärkeää, vastaus on useimmiten perhe ja perhesuhteet. Markkinoijan pitäisi kin miettiä, miten heidän palvelunsa helpottavat asiakkaiden elämää. Perheiden huolenaiheet ovat arkisia: jonkun on ehdittävä hakemaan lapsi jalkapalloharjoituksista, perheen tulisi ehtiä syödä yhdessä, lasten pitäisi tehdä läksynsä ja vanhemmille pitäisi jäädä omaa sekä kahdenkeskistä aikaa. Markkinoijan pitää miettiä, miten hänen palvelunsa toimivat perheen voimavarana arjessa. (Price 2010, 427–428.)

Kokeneet matkailijat haluavat vakuuttua siitä, että heidän perheensä pystyy toimimaan turvallisesti ja mukavasti kaikissa matkan eri vaiheissa. Perheille tulee tarjota hoitopöytien ja syöttötuolien lisäksi laadukasta palvelua, jossa tunnistetaan heidän erityistarpeensa. Vanhemmat eivät odota henkilökunnan osaavan käsitellä lapsia, mutta he odottavat henkilökunnan tunnistavan ne tarpeet, jotka liittyvät lasten kanssa matkustamiseen ja helpottavat perheen matkailukokemusta. Henkilökunnan tulee esimerkiksi auttaa lastenvaunujen kanssa ja kohteessa tulee olla selkeä opastus. Yleensä ottaen kohteessa tulee huomioida kaikki asiat, jotka tekevät matkustavan perheen elämästä helpompaa. Matkailupalveluissa on paljon mahdollisuuksia helpottaa asiakkaan prosessia ja parantaa kokemusta. Jonottamisen ja ongelmien välttämi-

nen tai niiden nopea hoitaminen ovat tilanteita, joista kuluttajat kertovat myönteisiä tarinoita. Perheiden tarpeiden huomioiminen aiheuttaa usein minimaalisia kustannuksia yritykselle. Lapsiperheiden todellisten tarpeiden tunnistaminen voi osoittautua ratkaisevaksi tekijäksi, joka erottaa matkailuyrityksen menestymisen epäonnistumisesta pitkällä tähtäimellä. (Arantola 2003, 123–124; Southall 2010.)

Ravintola-alalla markkinointia on keskitetty yhä enemmän koko perheelle. Aikaisemmin pariskunnat kävivät yhdessä illallisella kun nykyään ravintolassa syöminen on tyypillinen ratkaisu perheelle. Ravintolat seuraavat tarkasti modernin perheen tarpeita, minkä vuoksi on syntynyt paljon nopean palvelun ravintoloita. Eräs pikaruokaketju vetoaa vanhempiin tarjoamalla terveellisiä salaatteja ja kanavoileipiä ja vetää lapsia puoleensa lapsiystävällisillä hinnoilla, peleillä ja lasten menuilla. Tällaiset ravintolat eivät välttämättä ole lasten ensisijaisia vaihtoehtoja, mutta lapset eivät todennäköisesti protestoi vastaan mikäli vanhemmat tuovat heidät sinne. (Blackwell ym. 2006, 486–487.)

4 ESTEETTÖMYYS

4.1 Esteettömyyden määrittelyä

Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKE (2010) määrittelee esteettömyyden seuraavasti:

”Ympäristö tai yksittäinen rakennus on esteetön silloin, kun se on kaikille käyttäjille toimiva, turvallinen ja miellyttävä, ja kun rakennuksen kaikkiin tiloihin ja kerrostasoihin on helppo päästä. Lisäksi tilat ja niissä olevat toiminnot ovat mahdollisimman helppokäyttöisiä ja loogisia.”

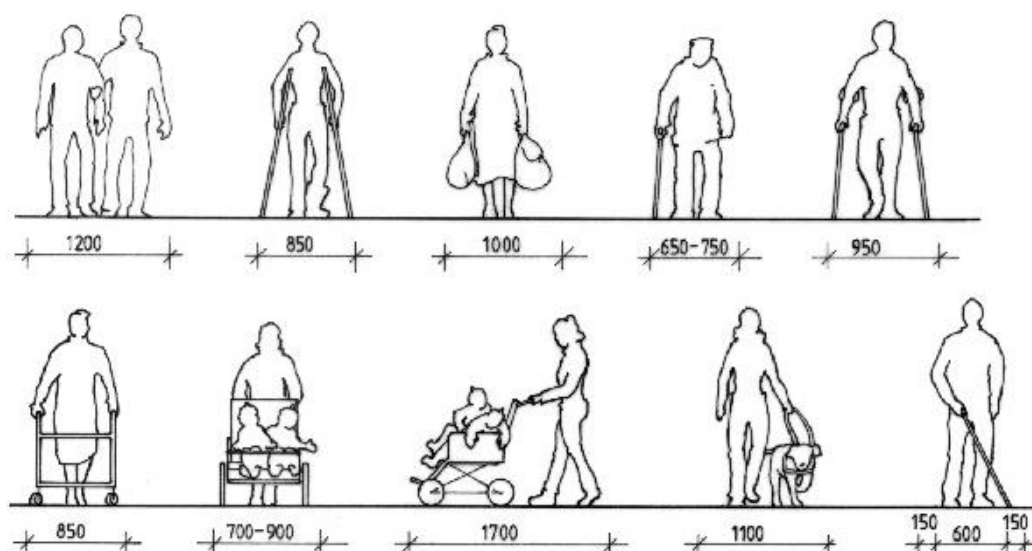
Esteettömyys tarkoittaa kaikkien ihmisten yhdenvertaista osallistumismahdollisuutta yhteiskunnan toimintaan itsenäisesti ja omana itsenään. Suomessa puhutaan usein esteettömästä ja esteettömyydestä. Usein esteettömyys mielletään kuitenkin vain fyysiseen ympäristöön liittyväksi. Sen rinnalle on otettu käyttöön termi saavutettavuus (accessibility). Saavutettavuus koostuu useista osa-alueista, rakennetun ympäristön esteettömyydestä, saavutettavuudesta eri aistien avulla, tiedon ja viestinnän saavutettavuudesta, taloudellisesta saavutettavuudesta sekä sosiaalisesta ja kulttuurisesta saavutettavuudesta. Englanninkielisiä esteettömyyteen liittyviä termejä ovat muun muassa barrier-free (esteetön), design for all (suunnittelu kaikille), universal design (yleispätevä tai kaikkien tarpeet huomioon ottava suunnittelu) ja inclusive design (osallistava suunnittelu). (Pesola 2009, 1; Tampereen kaupunki 2009, 10.)

Matkailukohteen esteettömyyden kartoittamiseen on luotu erilaisia tarkistuslistoja. Toimintaympäristön esteettömyydessä tarkastellaan muun muassa pysäköintipaikkoja, kulkuväyliä, sisäänkäyntejä, hygienia- ja majoitustiloja, ruokailutiloja sekä aktiviteetti- ja oleskelutiloja. Matkailukohteen palveluiden saavutettavuutta arvioitaessa kartoitetaan muun muassa henkilökunnan saama koulutus saavutettavuusasioissa ja onko kohteessa tarjolla harrastus- ja pienapuvälineitä niille ryhmille, joille kohdetta markkinoidaan. Kohteesta saatavilla olevat ennakkotiedot ja Internet-sivujen saavutettavuus liittyvät viestinnän ja tiedottamisen saavutettavuuteen. (Suomi kaikille 2012.)

4.2 Esteettömyys kuuluu kaikille

Design for all -konseptin 10/30/100 prosentin -säännön mukaisesti esteettömyys on pakollista kymmenelle prosentille väestöstä, tarpeellista 30–40 pro-

sentille ja miellyttävää sadalle prosentille (Esteettömän matkailun opas 2011, 6). Ihmiset ovat erilaisia ja tarvitsevat usein tilaa toimimista ja liikkumista varten, kuten alle oleva kuvio 6. osoittaa. Esteettömät ja toimivat ratkaisut helpottavat kaikkien ihmisten liikkumista ja toimimista. Esteettömässä ympäristössä jokainen pystyy liikkumaan, toimimaan, asumaan, asioimaan, työskentelemään ja viettämään aikaansa sujuvasti ja vaivattomasti. (Ruskovaara 2009, 7.)



Kuvio 6. Erilaisten ihmisten tilantarve (ks. ESKE 2010)

Esteettömyys parantaa ihmisten yhdenvertaisuutta, edistää ihmisoikeuksien toteutumista sekä vähentää osaltaan syrjintää ja syrjäytymistä. Kaikkien pitää voida toimintakyvystään riippumatta toimia yhdenvertaisesti muiden kanssa fyysisessä, psyykkisessä, sosiaalisessa, kulttuurisessa ja taloudellisessa ympäristössä. Muun muassa rakennetun ympäristön, palveluiden, viestinnän ja liikenteen tulee olla esteettä kaikkien saavutettavissa. Tuotteita, laitteita ja niiden käyttöliittymiä tulee voida käyttää, apuvälineillä tai ilman, yhdenvertaisesti riippumatta henkilön toimintakyvystä. Kyse on myös asenteista, ymmärtämisestä, ajattelutavasta ja toisten huomioon ottamisesta. On kuitenkin hyvä muistaa, että mikään esteetön ympäristö tai tuote ei poista vammaa tai paranna sairautta, vaan ainoastaan helpottaa omatoimista suoriutumista. (Pesola 2009.)

Maailman väestöstä noin kymmenen prosenttia eli 650 miljoonaa ihmistä on vammaisia. Vammaiset-termi kattaa suuren määrän erilaisia ihmisiä: liikunta-

esteiset, näkö- ja kuulovammaiset sekä lihasrappeutumataudista kärsivät tai lyhytkasvuiset, joilla kullakin on erilaiset tarpeet. Euroopassa on yhteensä 120 miljoonaa liikuntarajoitteista tai ikääntyvää ihmistä, jotka hyötyvät esteettömistä palveluista. Liikuntarajoitteiset ovat laaja ja kasvava asiakaskunta Euroopan Unionissa, jossa on noin 37 miljoonaa liikuntarajoitteista ihmistä. Luvun uskotaan kasvavan, kun väestön keski-ikä nousee. (Esteettömän matkailun opas 2011, 5; Westcott 2004, 5.)

Esteettömyyttä tarvitsevat ennen kaikkea erityisryhmät eli ne, joiden kyky liikkua, toimia, suunnistautua tai kommunikoida on joko pysyvästi tai tilapäisesti rajoittunut vamman, iän tai sairauden takia. Toimimisesteisiä ovat muun muassa eläkeläiset ja vanhukset, pitkäaikaissairaat, aistivammaiset, kehitysvammaiset, raaja-amputoidut ja muut apuvälineitä käyttävät sekä pyörätuolin käyttäjät. Pysyvästi toimimisesteisillä synnynnäinen tai tapaturman aiheuttama vamma on pysyvä. Noin viidesosa Suomen väestöstä on pysyvästi toimimisesteisiä. Tilapäisesti liikkumis- ja toimimisesteisiä ovat esimerkiksi odottavat äidit sekä lastenvaunujen- tai rattaiden, pienten lasten tai kantamuksien kanssa liikkuvat henkilöt. Heitä on noin viisi prosenttia Suomen väestöstä. On arvioitu, että kaikki ihmiset ovat elinajastaan keskimäärin 40 prosenttia eri tavoin liikkumis- ja toimimisesteisiä, joten jossain elämän vaiheessa ihmiset joutuvat tekemisiin ympäristön esteettömyyden kanssa. (RTS 2007, 8; Ruskovaara 2009, 7; Saari–Tuominen 2009, 36; Tujula–Kaski–Jokinen 2003, 14.)

Varhaislapsuus on ihmisen ensimmäinen elämänvaihe, jossa toimintarajoitteisuus korostuu. Pienen lapsen toimintakyky kehittyy yksilöllisesti ja vähitellen. Tässä elämänvaiheessa ihmiset ovat täysin riippuvaisia henkilökohtaisesta avustajasta eli vanhemmasta ja liikkumisen apuvälineistä, kuten lastenrattaista. Viimeistään lastenvaunujen tai tuplarattaiden (ks. Käsiteluettelo) kanssa lapsen vanhemmat kokevat rakennetun ympäristön esteellisyyden: portaita, hankalia liikennevälineitä, liian jyrkkiä luiskia, ahtaita tuulikaappeja ja asenteita. (Pesola 2009, 11.)

Ikääntyminen sekä liikuntarajoitteisuus ja aistivammat liittyvät olennaisesti toisiinsa (Buhalis–Darcy 2011, 5). Väestö ikääntyy nopeasti ja sen myötä yhä suurempi asiakaskunta tarvitsee ja arvostaa esteettömyyttä. Vuoteen 2030

mennessä yli neljäsosa väestöstä on yli 65-vuotiaita. Samalla yli 74-vuotiaiden määrä enemmän kuin yli kaksinkertaistuu nykyisestä nousten yli 700 000 henkilöön. (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2010, 1; Rusko-vaara 2009, 7.)

Esteettömät palvelut hyödyttävät ihmisiä, jotka ovat motivoituneita matkustamaan, mutta kokevat sen vaikeaksi. Liikuntarajoitteisen matkailijan vamman aste ja hänen tarpeensa määrittelevät kaikki lomaan liittyvät asiat ja yleensäkin sen, voiko henkilö osallistua matkalle. Monet liikuntarajoitteiset ihmiset haluaisivat matkustaa, mutta matkustushaluja vähentävät kohteiden vaihteleva esteettömyys, huono tiedonsaanti ja negatiiviset, aikaisemmat kokemukset. Matkalle lähtöä hankaloittaa se, jos matkailija tarvitsee avustajan mukaan matkalle. Avustajaa on vaikea löytää ja avustaja joutuu usein maksamaan matkastaan saman verran kuin liikuntarajoitteinen matkailija. Jos kohteen esteettömyydestä on saatavilla etukäteistietoa, ihminen voi itse arvioida, onko kohde hänelle sopiva. (Swarbrooke–Horner 2007, 136; Westcott 2004, 5–6.)

Tutkimukset osoittavat, että liikuntarajoitteiset ihmiset ovat uskollisia asiakkaita, sillä liikuntarajoitteiset palaavat usein kohteeseen, joka on esteetön ja hyvin saavutettavissa. Liikuntarajoitteiset matkustavat paljon enemmän sesonkien ulkopuolella ja käyttävät enemmän aikaa yksittäiseen matkaan. (Esteettömän matkailun opas 2011, 8; Westcott 2004, 5.)

4.3 Lainsäädäntö ohjaa esteetöntä rakentamista

Liikuntarajoitteisuus nähdään usein lääketieteellisenä ongelmana. Useimpien kuitenkin juuri rakennettu ympäristö estää osallistumisen ihmiseltä, jolla on jokin vamma tai rajoitus. Tässä tapauksessa henkilön toimintakyvyttömyys aiheutuu sosiaalisesta ympäristöstä, käytännöistä ja asenteista, jotka ovat ihmisen rajoitteen lisänä. Yhteiskunnan velvollisuus on korjata ympäristöä ja asenteita, jotta mahdollistetaan täysi osallistuminen ihmisille, joilla on vammoja tai rajoitteita. (Buhalis–Darcy 2011, 4.) Voidaan siis ajatella, että käyttäjien sijasta rakennus, joka ei ole turvallinen, toimiva tai miellyttävä, on liikkumis- ja toimimisesteinen. Rakennukset suunnitellaan kuitenkin ihmistä varten, ei ihmistä rakennuksia varten. (ESKE 2010.)

Suomen perustuslaki kieltää syrjinnän muun muassa terveydentilan ja vammaisuuden perusteella. Syrjintäpykälän rikkomisesta voidaan tuomita sakkoihin tai enintään kuudeksi kuukaudeksi vankilaan (Könkkölä 2010). Yhdenvertaisuuslain mukaan:

”Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.” (Suomen perustuslaki 1999.)

Maankäyttö- ja rakennuslaissa todetaan seuraavaa:

”Alueiden käytön suunnittelun tavoitteena on edistää turvallisen, terveellisen, viihtyisän, sosiaalisesti toimivan ja eri väestöryhmien kuten lasten, vanhusten ja vammaisten, tarpeet tyydyttävän elin- ja toimintaympäristön luomista.”

”– – rakennuksen tulee olla tarkoitustaan vastaava, korjattavissa, huollettavissa ja muunneltavissa sekä sen mukaan kuin rakennuksen käyttö edellyttää soveltua myös sellaisten henkilöiden käyttöön, joiden kyky liikkua tai toimia on rajoittunut.”

”Hallinto- ja palvelurakennuksen sekä muussa rakennuksessa olevan sellaisen liike- ja palvelutilan, johon tasa-arvon näkökulmasta kaikilla on oltava mahdollisuus päästä, sekä näiden rakennuspaikan tulee soveltua myös niiden henkilöiden käyttöön, joiden kyky liikkua tai muutoin toimia on rajoittunut. Asuinrakennuksen ja asumiseen liittyvien tilojen tulee rakennuksen suunniteltu käyttäjämäärä ja kerrosluku sekä muut olosuhteet huomioon ottaen täyttää liikkumisesteettömälle rakentamiselle asetetut vaatimukset.” (Maankäyttö- ja rakennuslaki 1999.)

Rakennusten ja tilojen saavutettavuus ja käyttömahdollisuus liikkumis- ja toimimisesteisten kannalta on tutkittava suunnitteluvaiheessa. Mitoitukseen ja yksityiskohtien suunnitteluun vaikuttavat liikkumisen apuvälineiden (pyörätuolien ja lastenrattaiden), pienten lasten ja kantamuksien kanssa liikkumisen tilantarve. Toimimisesteisyys on usein mahdollista poistaa hyvällä suunnittelulla ja laadukkaalla rakentamisella. (RTS 2007, 12; Tujula ym. 2003, 7.)

Esteettömyyden huomioiminen rakennusvaiheessa ei yleensä maksa ylimääräistä. Pitkällä aikavälillä esteettömyys osoittautuu edullisemmaksi, sillä se lisää tilojen käytön tehokkuutta ja vähentää muutostarvetta, koska esteettömät tilat helpottavat esimerkiksi siivousta ja tilojen huoltoa. Pieni lisä investointikustannuksiin saattaa tuottaa hyvinkin huomattavia säästöjä esimerkiksi

vähentyneenä avustamisen tarpeena. Esteettömät ratkaisut yleensä parantavat rakennetun ympäristön turvallisuutta ja laatua. Siten ne vähentävät tapaturmariskiä ja hyödyttävät koko yhteiskuntaa. (ESKE 2010; Pesola 2009, 2.)

Pääasiassa yksityisomistuksessa oleva matkailuelinkeino ei ole tuottanut esteettömiä palveluja, vaikka julkiset linjaukset ja erityisryhmien etujärjestöt ovat niitä voimakkaasti vaatineet. Olemassa olevien kiinteistöjen muuttaminen esteettömiksi aiheuttaa usein huomattavia kustannuksia, mikä on viivytännyt uudistuksia. Matkailuelinkeino ei ole nähnyt erityisryhmiä potentiaalisena lisäasiakasryhmänä vaan enemmänkin lisätyötä ja erityisjärjestelyjä aiheuttavana kohderyhmänä. Pisimmällä erityisryhmien palvelemisessa ovat suuret yritykset ja liikenneyhtiöt. (Saari–Tuominen 2009, 54.)

4.4 Esteetön rakennus

Asiakas muodostaa yrityksestä toimipaikkakuvan. Siihen vaikuttavat ulkoiset tekijät, kuten sijainti ja paikoitus, jotka liittyvät olennaisesti myös yrityksen saavutettavuuteen. Sisäisen toimipaikkakuvan muodostavat muun muassa tila- ja kalusteratkaisut sekä siisteys. Liiketilän tilaratkaisut vaikuttavat toimimisen mielekkyyteen. Kalusteilla ei saa luoda umpikujia, joista asiakas ei pääse eteenpäin vaan joutuu palaamaan samaa reittiä takaisin. Erityisesti asiakasta ärsyttävät ahtaat käytävät ja kalusteiden sijoittelu niin, että ne estävät vapaan liikkumisen. Käytävien tulee olla sellaisia, että ne mahdollistavat asiakkaiden esteettömän liikkumisen. Mitä paremmin asiakas viihtyy tilassa sitä enemmän hän käyttää siellä rahaa. Liikkeessä asiointi pitää tehdä helpoksi, mukavaksi, miellyttäväksi ja elämykselliseksi. (Jokinen ym. 2000, 90, 92, 106–107; Lahtinen–Isoviita 1994, 171.)

Julkisivu ja sisäänkäynti vaikuttavat yrityksestä muodostuvaan kuvaan. Asiakkaat valitsevat käyntikohteita julkisivujen perusteella. Sisäänkäynnin tarkoitus on ohjata asiakas sisään ja houkutella hänet peremmälle. Toimipaikkaan sisään astuminen on tehtävä asiakkaalle helpoksi ja esteettömäksi. (Jokinen ym. 2000, 92–94, 102; Lahtinen–Isoviita 1994, 153.)

Rakennuksessa tulee olla ainakin yksi liikkumis- ja toimimisesteisille soveltuva **sisäänkäynti**. Rakennukseen kulku tontin rajalta ja pysäköintipaikalta tulee olla helppokulkuinen ja yhtenäinen sekä portaattomasti että tarvittaessa

loivia portaita pitkin saavutettavissa. Jos portaita tarvitaan, niille tulisi olla vaihtoehto. Luiskan rakentaminen vaatii tilaa, sillä portaiden jyrkkyyteen tehty luiska ei auta pyörätuolilla liikkuvaa ja esimerkiksi lastenvaunujen työntäminen muuttuu tuolloin voimaa vaativaksi. Kulkuyhteyden suunnittelussa on otettava huomioon, että pitkien matkojen kulkeminen talvella ja sateella on raskasta pyörätuolin tai muiden apuvälineiden sekä pienten lasten kanssa liikkuville. Tavallisimpia esteitä ovat talviaikaan lumi ja jää sekä niiden tuoma liukkaus. (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2010, 5–6; RTS 2007, 10.)

Esteetöntä rakennusta ja ympäristöä on huollettava säännöllisesti. Huollon ja kunnossapidon laiminlyönti voi johtaa turvallisuusriskeihin ja esteettömän ympäristön muuttumiseen esteelliseksi. Talvella ajorata, pysäköintialue ja liikkeen edusta tulee aurata ja tarvittaessa hiekoittaa. (Lahtinen–Isoviita 1994, 152; Pesola 2009, 2.)

Jos matka pysäköintipaikalta sisäänkäynnille on yli 50 metriä, liikkumis- ja toimimisesteisten **pysäköintipaikat** on sijoitettava sisäänkäynnin läheisyyteen. Liikuntaesteisille tarkoitetun autopaikan tulisi olla leveämpi (3600 mm) ja pitempi (5000 mm) kuin muut autopaikat. Esteettömiä pysäköintipaikkoja rakennetaan tavallisesti yksi paikka 50 tavallista parkkiruutua kohden. Paras käytäntö on, että vähintään kuusi prosenttia parkkipaikoista sopii liikuntaesteisille. (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2010, 11; RTS 2007, 10; Westcott 2004, 12.)

Kulkuväylät mitoitetaan liikkumis- ja toimimisesteisille sopiviksi. Avarat ja tasaiset kulkuväylät on helpompi pitää puhtaina ja huoltaa. Jalankulkuväylien tulisi olla kovia, tasaisia ja luistamattomia. Parhaita pintamateriaaleja ovat hiekka, asfaltti ja karheapintainen laatoitus. (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2010, 5–6; RTS 2007, 11, 34.)

Liikkumisen apuvälineet (pyörätuoli ja lastenrattaat) tulisi huomioida **ovien** avautumissuuntien, tuulikaappien ja kalusteiden sijoittelun suunnittelussa. Ovien vapaan leveyden tulee olla sisäänkäyntien ja tuulikaappien ovissa vähintään 850 millimetriä. Kaikkien ovien tulisi mielellään olla vähintään 900 millimetriä leveitä. Ovien tulee olla helppoja ja kevyitä avata. Automaattiset liukuovet ovat helppokäyttöisimmät, mutta niiden rinnalla tulee olla toinenkin uloskäytävä. Kynnyksiä ei suositella kompastumisriskin takia, ja välttämättö-

mät kynnykset tehdään mahdollisimman matalina. Ovet ja oviaukkoihin palo-, ääni- tai muista teknisistä syistä välttämättä tarvittavat kynnykset suunnitellaan helppokulkuisiksi ja turvallisiksi. (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2010, 29; RTS 2007, 11, 34–35; Westcott 2004, 14.)

Kaikille soveltuva tilava **hissi** on välttämätön, mikäli rakennuksessa on useampia kerroksia. Hissin lisäksi rakennettavat portaat tehdään loiviksi, helppokulkuisiksi ja turvallisiksi. (RTS 2007, 10.)

WC- ja pesutilojen mitoituksessa on otettava huomioon myös muut toiminnot, kuten vauvanhoito ja pienten lasten kanssa asiointi. Lastenhoitopöytä ei saa kuitenkaan estää tilan alkuperäistä käyttötarkoitusta. (RTS 2007, 39, 42.)

Liikkumis- ja toimimisesteisille soveltuvat **majoitustilat** sijoitetaan helpon ja lyhyen kulkuyhteyden päähän vastaanotto- ja ruokailutiloista. Esteettömät majoitustilat ovat katutasossa ja niissä on puhelin, jolla voi tarvittaessa pyytää apua. Majoitustilojen kalusteita ovat liukuovin ja liukumekanismien toimivat vaatesäilytyskalusteet, pyörien avulla siirrettävät alakaapit ja pöydät sekä pyörien avulla siirrettävät ja lukitusmekanismien toimivat nojaus- ja nukkuma-asentoon säädettävät vuoteet. Majoituskohteessa tulee olla allergia- ja astmahuoneita, joissa ei saa polttaa savuketta eikä pitää lemmikkieläimiä. (RTS 2007, 54–55; Westcott 2004, 17.)

Asuintilojen ohjeistusta voidaan soveltaa myös majoitustilojen osalta. Sisäänkäynnin yhteydessä tulisi olla riittävästi (vähintään 1500 mm x 1700 mm) kalusteista vapaata tilaa pukeutumista, riisuutumista, toisen henkilön avustamista sekä mahdollista lastenvaunujen säilytystä varten. Eteisessä tarvitaan tilaa tuolille helpottamaan pukeutumista ja riisuutumista. (RTS 2007, 56.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Ryhmähaastattelu tutkimusmenetelmänä

5.1.1 Menetelmän valinta

Tutkin lapsiperheiden tarpeiden ja kokemusten perusteella syntyneitä käsitteitä siitä, millaisia ovat heille parhaiten sopivat, esteettömät majoitus- ja ravintolapalvelut. Keräsin aineiston toteuttamalla kaksi ryhmähaastattelua lapsiperheiden vanhemmille.

Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyllä tutkimuksella voidaan selvittää ihmisten omia kuvauksia koetusta todellisuudesta. Nämä kuvaukset sisältävät usein niitä asioita, joita ihminen pitää itselleen elämässään merkityksellisinä ja tärkeinä. (Vilkkä 2007a, 97.) Valitsin laadullisen tutkimusmenetelmän, koska tavoitteena on mitata ihmisten arvoja, asenteita sekä tunne- ja järkiperäisiä tarpeita. Määrällisessä tutkimuksessa olisin voinut saada selville, kuinka moni perhe pitää esteettömyyttä tärkeänä, mutta koen, että lapsiperheiden tarpeet ovat kuitenkin samankaltaisia ja tulokset ovat siten hyvin yleistettävissä.

Palvelumuotoilussa palvelun käyttäjät osallistuvat kehitystyöhön. Asiakkaiden kanssa tehdyn luovan työn, kuten suunnittelutyöpajojen, pohjalta muokataan esimerkiksi palveluun liittyviä tiloja ja palveluprosesseja. Palvelumuotoilun avulla asiakkaalle luodaan tämän tarpeiden ja toiveiden mukainen palvelu, joka on tehokas ja erottuva myös palvelun tuottajan näkökulmasta. Ideat kuvataan visuaalisesti esimerkiksi videoilla tai piirroksilla. Kun asiakas osallistuu tuotteen suunnitteluun, saadaan käyttäjätietoa ja -palautetta, joiden avulla voidaan nopeasti kehittää palveluja. (Miettinen 2011, 21, 23, 31, 55, 64).

Halusin, että tuleva kohderyhmämme pääsee itse suunnittelemaan heille parhaiten soveltuvia tiloja ja palveluja. Tarkoitus oli käyttää menetelmää, jossa oli yhdistettynä sekä ryhmähaastattelun ja palvelumuotoilun piirteitä. Tavoitteena oli, että ryhmä tekee annettuja materiaaleja hyväksikäyttäen jonkinlaisen kirjallisen tai visuaalisen tuotoksen, jota pystyisin analysoimaan. Muutuin olosuhteiden vuoksi toteutussuunnitelmaani, jolloin jätin palvelumuotoilumenetelmän sivuun ja keskityin ryhmähaastatteluun.

Haastattelu on yksi aineiston keräämisen tavoista laadullisessa tutkimusmenetelmässä (Vilkkä 2007a, 100). Haastattelu on joustavampi kuin kysely ja sitä käytetään, kun halutaan esimerkiksi syventää saatavia tietoja. Haastattelija voi toistaa kysymyksen, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoja, esittää haastateltavalle lisäkysymyksiä ja pyytää häntä perustelemaan mielipiteensä. (Hirsjärvi–Hurme 2001, 35; Tuomi–Sarajärvi 2003, 75.)

Haastattelumenetelmää käyttäessäni koen pääseväni syvemmälle ihmisen ajatusmaailmaan kuin kyselytutkimuksella, koska voin tarvittaessa esittää haastattelutilanteessa tarkentavia kysymyksiä. Olisin voinut liittää kyselytutkimukseenkin avoimia kysymyksiä, joilla saisin konkreettisia ideoita ja kehittämisehdotuksia, mutta minulla ei olisi ollut mitään takuuta siitä, minkä verran niihin vastataan. Muun muassa Hirsjärvi ja Hurme (2001, 36) toteavat, että haastattelussa on suuremmat mahdollisuudet motivoida vastaajia kuin lomaketutkimuksessa.

Ryhmähaastattelu on sopiva menetelmä esimerkiksi todenperäisen tiedon hankkimiseen sekä yhteisten normien ja ihanteiden tutkimiseen. Sitä käytetään usein innovaatioiden ja uutuustuotteiden kehittämiseen ja arvioimiseen. Ryhmähaastattelussa sopiva haastateltavien määrä yhdellä kertaa on 4–8 henkilöä. Haastateltavan ryhmän tulisi olla yhtenäinen, jotta kaikki ymmärtävät esitetyt kysymykset ja kysymyksissä käytettävät käsitteet samalla tavalla. Yhteinen tausta tai pohja eli jonkintasoinen samanlaisuus luo pohjaa vuorovaikutukselle. (Eskola–Suoranta 2005, 95–96; Valtonen 2005, 226, 229–230.)

Ryhmähaastattelu on kuin keskustelu, jonka tavoite on vapaamuotoinen. Osanottajat kommentoivat asioita melko spontaanista, tekevät huomioita ja tuottavat monipuolista tietoa tutkittavasta asiasta. Ryhmähaastattelussa haastattelija puhuu useille haastateltaville yhtä aikaa ja suuntaa välillä kysymyksiä ryhmän yksittäisille jäsenille. Hän pyrkii saamaan aikaan keskustelua ja huolehtii siitä, että keskustelu pysyy valituissa teemoissa ja jokaisella on mahdollisuus osallistua keskusteluun. Myös haastateltavat voivat rohkaista ja tukea toisiaan ja muistella yhdessä kokemuksiaan. Ryhmähaastattelun tavoitteena on usein saada esille ryhmän yhteinen näkemys asioihin eivätkä

kiinnostuksen kohteena ole yksittäisten ihmisten ajatukset. (Eskola–Suoranta 2005, 94; Hirsjärvi–Hurme 2001, 61.)

Toisen näkemyksen mukaan ryhmähaastattelu on eri asia kuin ryhmäkeskustelu. Ryhmähaastattelussa vetäjä tekee kysymyksiä vuorotellen kaikille osanottajille, kun taas ryhmäkeskustelussa hän pyrkii tietoisesti saamaan aikaan osallistujien välistä vuorovaikutusta. Vetäjä antaa tutkimuksen teemoja osallistujien keskenään keskusteltaviksi ja kommentoitaviksi. Hän voi esittää kysymyksiä tai antaa erilaista virikemateriaalia, esimerkiksi mainoksia, eläytymistarinoita tai kuvia. Parhaimmillaan osallistujien vuorovaikutteiset kommentit, ideat ja erilaiset näkökulmat ruokkivat toinen toisiaan ja synnyttävät uusia, yllättäviä näkökulmia ja huomioita. (Valtonen 2005, 223–224, 226.)

On eriäviä näkemyksiä siitä, puhuvatko ihmiset ryhmähaastatteluissa usein henkilökohtaisista asioistaan vai kaikille yhteisistä asioista. Alasuutarin (2007, 151–153) mukaan ryhmäkeskustelussa keskustelu kietoutuu niiden asioiden ympärille, jotka ovat ryhmälle yhteisiä, kun taas yksilölliset eroavaisuudet ja henkilökohtaiset tuntemukset jäävät pois. Korkman ja Arantola (2009, 35) taas ovat sitä mieltä, että ihmisellä on tarve olla erilainen ja sen vuoksi hän kertoo mieluummin ja luontevammin yksilöllisistä ja epätavallisista asioista.

Ryhmähaastatteluissa pyrin saamaan selville ryhmän yhteisen näkemyksen asioista, mutta kuulen kuitenkin yksilöllisiä, aitoja kokemuksia, joiden perusteella voin päätellä lapsiperheiden tarpeita. Säästän aikaa, sillä saan samalla kertaa suuren määrän aineistoa. Työssäni käytän menetelmästäni käsitettä ryhmähaastattelu, oli se sitten ryhmähaastattelu tai -keskustelu tai jotain siltä väliltä.

Haastattelukysymykset sisältävät usein haastattelijan ennakkokäsityksen asiasta, jolloin vastaaja vastaa tutkijan toivomalla tavalla eikä omien kokemustensa mukaan. Haastateltavan kokemuksia paremmin kartoittavia kysymyksiä ovat mitä, miten, millainen tai miksi. Haastateltavaa voi pyytää kuvailemaan tai kertomaan asioita. (Vilka 2007a, 105–106.) Toiveeni oli, että osallistujat innostuisivat jakamaan kokemuksiaan ja keskustelemaan asioista ja sitä kautta nostamaan esille itselleen tärkeitä asioita ilman, että minun tar-

vitsee niitä kysyä. Kun keskustelu on luontevaa, aiheet ja esille nostetut asiat ovat aitoja eikä niihin ole vaikuttanut minun kysymyksenasetteluni.

5.1.2 Haastattelutila ja osallistujat

Haastattelutilanteeseen varattuun tilaan olisi hyvä tutustua etukäteen, jotta voi ottaa huomioon mahdolliset tilaan liittyvät ongelmat, kuten häiriöäänät. Haastattelutila vaikuttaa haastattelun laatuun, joten tutkijan tulee ottaa kantaa siihen, millaisia vaikutuksia ajalla, paikalla ja haastattelutilanteella on ollut haastattelun laatuun ja siten kerätyn tutkimusaineiston kykyyn vastata asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tutkimushaastattelujen tekemistä ja nauhurin tai videon käyttöä voi harjoitella etukäteen, mikä vähentää haastattelijan ja samalla haastateltavien jännitystä. (Vilkka 2007a, 112.)

Ryhmähaastatteluun liittyy myös ongelmia. Useamman ihmisen aikataulujen yhteensovittaminen on hankalaa eivätkä kaikki kutsutut välttämättä saavukaan haastatteluun. (Eskola–Suoranta 2005, 97; Hirsjärvi–Hurme 2001, 63.) Alun perin tarkoitukseni oli järjestää ryhmähaastattelut pelkästään lapsiperheiden vanhemmille Rovaniemen ammattikorkeakoulun tiloissa luokkahuoneessa. Vanhemmat kokivat vaikeaksi sen, että pitää erikseen ilmoittautua, järjestää lapsille hoitaja ja saapua paikalle. Palautteen avulla muutin toteutuspaikaksi Rovaniemen Perhepalvelukeskuksen Avoimen päiväkodin (ks. Käsiteluettelo).

Kysyin Avoimen päiväkodin ohjaajalta, Seija Kallolta, voisinko järjestää ryhmätyöskentelytilaisuudet heidän tiloissaan Avoimen päiväkodin aukioloaikoina, ja hän katsoi kalenterista heille parhaiten sopivat ajankohdat ryhmähaastatteluille. Kun haastattelut järjestettiin Avoimessa päiväkodissa, perheiden ei tarvinnut ilmoittautua haastatteluun etukäteen. Haastattelut järjestettiin huoneessa, joka on tarkoitettu lasten imettämiseen ja nukuttamiseen. Olin tutustunut haastatteluihin varattuun tilaan etukäteen ja tiedostanut, että lapsista aiheutuva meteli voi vaikuttaa haastattelujen kulkuun ja tallentamiseen. Olin harjoitellut kysymysten esittämistä sekä nauhurin ja videokameran käyttöä. Avoimessa päiväkodissa oli hyvät tilat ja puuhaa lapsille ryhmähaastattelun ajaksi.

Haastattelun osallistujiksi valittiin 0–7-vuotiaiden lasten vanhempia, joilla oli viimeisten 24 kuukauden eli kahden vuoden ajalta kokemusta majoitus- ja ravintolapalveluiden käytöstä lasten kanssa liikkeessä. Osallistujiksi pyrittiin saamaan sekä miehiä että naisia, eri-ikäisten lasten vanhempia ja yksi- ja monilapsisten perheiden vanhempia. Haastattelin pelkästään vanhempia, sillä tärkein tutkimuskohteeni olivat lapsiperheen tarpeet ja esteettömyys, joka liittyy lasten ja apuvälineiden kanssa liikkumiseen. Koin, että vanhemmat tunnistavat omat, lastensa ja perheensä tarpeet paremmin kuin lapset.

Kun tutkimusongelmat liittyvät kokemuksiin, valittavalla haastateltavalla on oltava omakohtainen kokemus tutkittavasta asiasta (Vilkkä 2007a, 114). Haastatteluun osallistuvilla oli oltava ennakkokuva nykyisestä palvelutarjonnasta sekä tuoreita kokemuksia palveluiden käytöstä, jotta osallistujat osasivat kertoa, miten tuotteita ja palveluita voisi kehittää ja mitä tarjonnasta vielä puuttui.

Aineiston hankinta on usein tyytymistä tarpeeksi hyvään. Aineiston laajuus, muoto ja laatu ovat tutkimuksen vaatimusten ja tutkijan voimavarojen välinen kompromissi. (Hakala 2004, 116.) Osallistujat valittiin Rovaniemen seudulta, koska haastattelut järjestettiin Rovaniemellä. Yritystoimintamme asiakkaat tulevat olemaan suurimmaksi osaksi Rovaniemen ulkopuolelta. Tyydyn nykyisten resurssien mukaan tarpeeksi hyvään otokseen, joka vastaa osaltaan tulevaa kohderyhmää.

Halusin järjestää kaksi erillistä haastattelutilannetta: toisen ravintolapalveluun ja toisen majoituspalveluun liittyen. Kun tilanteet olivat erilliset, pystyin itse seuraamaan työskentelyä aktiivisesti. Jos sama ryhmä olisi suunnitellut sekä majoitus- että ravintolapalvelun, heidän mielenkiintonsa ja keskittymiskykynsä eivät olisi todennäköisesti riittäneet, sillä aiheet olivat osittain päällekkäiset. Halusin, että ryhmät tekevät annetun tehtävän huolellisesti ja keskittyneesti.

5.1.3 Ryhmähaastatteluihin liittyvän materiaalin suunnittelu ja toteutus

Saatekirjeen (ks. Liite 1.) tehtävä on vakuuttaa tutkimuskohde tutkimuksesta ja motivoida hänet osallistumaan tutkimushaastatteluun. Tutkimuskohde tekee päätöksensä saatteen visuaalisen ilmeen, sisällön, laajuuden ja kielen

perusteella. Saatekirjeessä tulisi kertoa hyvällä asiatyylillä ja yleiskielellä seuraavat asiat:

- tutkimuksen aihepiiri ja tavoite sekä tutkimuskysymykset
- tutkimuksen osapuolet
- mihin tarkoitukseen tutkimusta tehdään
- kuka käyttää tuloksia ja mihin tuloksia käytetään
- milloin tutkimuksen arvioidaan valmistuvan ja missä valmiiseen tutkimukseen voi tutustua
- mikä taho säilyttää haastattelunauhat vai hävitetäänkö tutkimusaineisto aineiston käsittelyn jälkeen
- miksi vastaajan kyselyyn vastaaminen on tärkeää
- palautusohje
- tutkimuksesta vastaavan organisaation yhteystiedot ja sen henkilön yhteystiedot, jolta voi kysyä lisätietoa tutkimuksesta
- tieto vastaajan henkilösuojan turvaamisesta. (Vilkka 2007a, 152–154; Vilkka 2007b, 65.)

Suullisen saatteen tarkoitus on sama kuin saatekirjeen. Kirjoitettua saatekirjettä ei kannata lukea ääneen vaan usein riittää asiasisällön vapaamuotoinen ja asiallinen esittäminen. Kaikille ei kuitenkaan riitä suullinen informaatio tutkimuksesta, joten tutkijalla kannattaa olla haastattelussa mukana lisäksi kirjallinen saate niille henkilöille, jotka haluavat tutustua tutkimukseen paremmin. (Vilkka 2007a, 152–154; Vilkka 2007b, 65.)

Suunnittelin ja toteutin saatekirjeen kirjallisuuden ohjeiden mukaan. Sähköpostina lähetettävästä saatekirjeestä muokkasin tiivistetyn version, jotta lukijat jaksavat lukea sen tietokoneen ruudulta. Lähetin saatekirjeen sähköpostitse viime syksyn vauvasirkusryhmän vanhemmille ja Rovaniemen alueen monikkoperheiden (ks. Käsiteluettelo) yhdistyksen yhteyshenkilölle, joka lupasi toimittaa saatekirjeen yhdistyksen jäsenille. Mielestäni monikkoperheiden mukaan saaminen olisi lisännyt tulosten monipuolisuutta, sillä monikkoperheet kokevat esteettömyysongelmat usein kaksin- tai kolminkertaisina. En saanut sähköpostin kautta yhteydenottoja.

Liitteenä oleva jaettava saatekirje on A4-kokoinen ja sisältää kaikki tarvittavat tiedot. Jaoin saatekirjettä esitellessäni tutkimuksen suullisesti. Lisäksi annoin saatekirjeen haastateltaville heti haastattelujen alussa.

Ryhmäkeskustelun tai yhteissuunnittelun alkuvaiheessa vetäjä esittelee tilanteen tavoitteet ja säännöt. Ryhmä esittäytyy esimerkiksi kertomalla jonkin aiheeseen liittyvän omakohtaisen tarinan. Tarjoilut auttavat alun epävarmuuden poistamisessa ja ryhmäytymisessä. Ruoalla ja nautintoaineilla on kulttuurisesti yhdistävä rooli. Ne jaetaan ja nautitaan yhdessä. (Miettinen 2011, 81–82; Valtonen 2005, 231–234.)

Alkuvaiheen jälkeen vetäjän tehtävä on pitää yllä ja ohjata keskustelua. Vetäjän tulisi esittää kysymyksiä, joissa pyydetään kertomaan tietystä tapahtumasta ja kokemuksesta. Keskeinen kertomuksia ylläpitävä keino on esittää jatkokysymyksiä ja ennen muuta kuuntelu. Osallistujat lukevat vetäjän antamaa verbaalia ja non-verbaalia minimipalautetta (nyökkäilyä, yhyhm-hyväksyntää ja katsekontakteja) ja tekevät sen perusteella päätöksiä, mitä ja miten puhua. Kysymykset ovat vetäjän pääasiallisin puheentuottamiskeino, mutta puhetta voidaan tuottaa myös virikemateriaalilla, kuten valokuvilla, videonpätkillä tai haastatteluista poimituilla lainauksilla. Materiaalin avulla ohjataan ryhmän keskustelua ja nostetaan esiin uusia näkökulmia, mielipiteitä ja muistoja. (Miettinen 2011, 81–82; Valtonen 2005, 235–237.)

Osallistujilla oli käytössään erilaista virikemateriaalia, jota he saattoivat hyödyntää keskustelussa ja tuotoksen teossa. Molemmissa haastatteluissa materiaalina oli kartonkia, sakset, paperia, liimaa, teippiä ja värikyniä. Ensimmäisessä haastattelussa oli lisäksi kuvamateriaalia erilaisista ravintoloista, ruoka-annoksista ja lasten menuista sekä lainauksia Apposen (2010) opinäytetyöstä. Toisessa ryhmätyöskentelyssä osallistujilla oli käytössään kuvamateriaalia erilaisista majoituskohteista, lomamökeistä ja hotellihuoneista sekä tietoja kohteiden varustelutasosta. Osallistujat selasivat kuvamateriaalia ohjeeni mukaan ja arvioivat lähinnä ravintoloiden lasten menuja ja majoitustilojen ulkonäköä ja sisustusta.

Suunnittelin ryhmähaastattelurungot (ks. Liite 2.), joiden mukaan haastattelut etenivät. Lisäsin runkoihin aikaisemmista tutkimuksista nousseita asioita, jotta voisin tarvittaessa antaa osallistujille keskustelunaiheita. En suunnitellut

keskustelurunkoja pelkästään esteettömyyden varaan. Halusin antaa osallistujille mahdollisuuden puhua keskenään siitä, millainen on ihanteellinen lapsiperheen majoitus- ja ravintolapalvelu ja seurata, kuinka tärkeäksi osallistujat itse nostavat esteettömyyden. Käytin runkojen suunnittelussa hyväkseni kirjallisuudesta löytyviä ohjeita ryhmäkeskustelun vaiheista.

Taustatietolomakkeessa (ks. Liite 3.) kysyttiin vastaajan ja hänen puolisonsa ikä, sukupuoli ja työtilanne, lasten syntymäaika ja sukupuoli, mihin tarpeeseen perhe käyttää ravintolapalveluita, kuinka usein perhe käyttää ravintola- ja majoituspalveluita ja mitä ravintola- ja majoituspalveluita perhe on käyttänyt viimeisen kahden vuoden aikana. Taustatietojen avulla halusin saada yleiskäsityksen siitä, millaisesta näkökulmasta vastaaja asioita tarkastelee eli mikä on hänen perhetilanteensa ja minkä verran hänellä on kokemusta ravintola- ja majoituspalvelujen käytöstä viimeisen kahden vuoden ajalta. Osallistujat täyttivät taustatietolomakkeet haastattelujen alussa.

5.1.4 Ryhmähaastatteluiden toteutus

Esittelin tutkimuksen suullisesti ja jaoin saatekirjettä Rovaniemen Perhepalvelukeskuksen Avoimessa päiväkodissa keskiviikkona 7.3.2012. Järjestin kaksi ryhmähaastattelutilannetta. Ensimmäinen ryhmähaastattelu oli maanantaina 19.3.2012. Pidin haastattelun 12.40–14.00 välisenä aikana. Ensimmäisessä haastattelutilanteessa kolme äitiä keskusteli ihanteellisesta lapsiperheen ravintolasta. Toisen ryhmähaastattelun pidin keskiviikkona 21.3.2012. Järjestin haastattelun 14.20–16.00 välisenä aikana. Siinä osallistujia oli pääosin kaksi ja aiheena oli lapsiperheen näkökulmasta ihanteellinen majoituspalvelu.

Haastattelutilanne koostui erilaisista vaiheista. Haastatteluja ennen järjestin haastattelutilan, asetin ja testasin videokameran ja nauhurin ja laitoin tarjolle kahvia ja piirakkaa. Ohjaaja Seija Kallo oli kertonut vierailijoille tulostani ja ryhmähaastatteluista, mikä oli todella hienoa, sillä suurin osa oli valmistautunut osallistumaan. Ensimmäisen haastattelun alussa kaksi äitiä kävi ilmoittamassa halustaan osallistua haastatteluun toisena päivänä. Molemmat äidit osallistuivat toiseen ryhmähaastatteluun.

Ensimmäisen haastattelun aikaan Avoimessa päiväkodissa oli tavallista vähemmän vierailijoita, sillä paikalla oli vain neljä vanhempaa, kaikki äitejä. Esittelin tutkimuksen lyhyesti, jonka jälkeen pyysin osallistujia siirtymään toiseen tilaan. Yksi äideistä ei osallistunut haastatteluun, koska hänen piti lähteä kotiin. Toisella kerralla paikalla oli paljon vanhempia, lähinnä äitejä. Suurin osa oli kuitenkin osallistumassa ohjattuun vauvahierontaan. Sain viisi osallistujaa, joista kaksi poistui noin 20 minuutin päästä vauvahierontaan ja kolmas noin puolen tunnin päästä, koska hänen pysäköintiaikansa loppui. Viimeisen tunnin aikana osallistujia oli kaksi.

Haastattelutilanteen alussa olisi hyvä varmistaa, että haastateltava on tietoinen tutkimuksen tarkoituksesta ja hän on edelleen suostuvainen haastatteluun. Haastateltavalla voi antaa esimerkiksi lyhyen, sivun mittaisen tiivistelmän tutkimuksesta luettavaksi ennen haastattelun alkua. (Vilkkä 2007a, 112–113.) Heti haastattelutilanteen aluksi jaoin osallistujille saatekirjeet. Kerroin, että tilanne nauhoitetaan ja videoidaan aineiston purkamisen helpottamiseksi ja varmistin, kaikki osallistujat olivat suostuvaisia nauhoitukseen ja videointiin. Osallistujat eivät jännittäneet videokameraa eivätkä nauhuria vaan olivat mielestäni hyvin rentoja ja vapaamuotoisia.

Seuraavaksi kerroin tutkimuksen tavoitteista ja avasin käsitteet esteettömyys ja toimimis- ja liikkumisesteinen henkilö. Perustelin, miksi tutkimuksessa keskitytään nimenomaan perheisiin, joissa on alle kouluikäisiä lapsia ja miksi osallistujilla tulee olla kokemusta majoitus- tai ravintolapalveluiden käytöstä. Osallistujat täyttivät taustatietolomakkeet. Lopuksi kerroin ryhmätyöskentelyn säännöistä, tuotoksesta, käytettävissä olevasta materiaalista, omasta roolistani ja siitä, että työskentelyssä edetään lasten ehdoilla.

Alustuksen jälkeen ryhmä sai alkaa keskustella ja suunnitella lapsiperheen näkökulmasta ihanteellista ravintola- tai majoituspalvelua. Tarvittaessa ohjailin keskustelua, annoin osallistujille keskustelunaiheita ja esitin lisäkysymyksiä. Käytin paljon elekieltä, nyökyttelin ja kannustin siten osallistujia puhumaan.

Loppua kohden äitien oli vaikeampi keskittyä aiheeseen, koska lapset alkoivat kyllästyä tai olla nälkäisiä. Lopuksi esitin lisäkysymyksiä muun muassa ostopäätöksen tekemisestä ja siitä, olisivatko perheet valmiita maksamaan

enemmän lapsiperheille suunnitelluista palveluista. Tarvittaessa kävin esittämässä kysymyksiä, kun äidit siirtyivät toiseen tilaan syöttämään lapsia. Nauhuri oli helppo napata mukaan siirtyessäni toiseen tilaan. Sen jälkeen kiitin osallistujia ja kerroin lähettäväni heille sähköpostilla linkin valmiiseen opinnäytetyöhön viimeistään kesäkuussa 2012. Osallistujilla on siis mahdollisuus tutustua valmiiseen työhön, sen tuloksiin ja johtopäätöksiin.

5.2 Aineiston purkaminen, analysointi ja tulosten esittäminen

5.2.1 Litterointi

Tutkimuksen aineisto muodostui kahdesta ryhmähaastattelusta. Haastattelut nauhoitettiin ja videoitiin, jotta aineiston purkaminen olisi helpompaa. Kun haastatteluaineisto oli kerätty, aineisto muutettiin tekstimuotoon eli litteroitiin, jotta sitä voitiin tutkia. Litteroinnin tarkkuus ja se, litteroidaanko koko aineisto vai sen osa, riippuu tutkimuksen tavoitteesta ja analyysimenetelmästä. Litteroinnin tulee kuitenkin aina vastata haastateltavien lausumia ja niitä merkityksiä, joita tutkittavat ovat asioille antaneet. Haastateltavien puhetta ei siis saa litteroinnissa muuttaa tai muokata. Huolellisuus ja tarkkuus litteroinnissa kertovat myös tutkimuksen luotettavuudesta. (Hirsjärvi–Hurme 2001, 20; Vilkkä 2007a, 115–116.)

Litteroin osallistujien puheen ylös tarkasti ja huolellisesti sellaisenaan ja merkitsin ylös haastattelijan ja muiden osallistujien kommentit (”mmm”, ”joo” ja ”aivan”). Halusin tehdä litteroinnin mahdollisimman huolellisesti, sillä en ollut vielä varma, kuinka tarkasti analysoisin aineistoa. Päättettyäni analysointimenetelmän, jätin sitaateista pois muiden kommentit, jotta ne eivät sekoittaisi lukijaa ja merkitystä. Kommenttien ylös kirjoittaminen osoitti kuitenkin, että äidit olivat toistensa puheista usein samaa mieltä, joten kokemukset ja ajatukset perustuivat yleiseen mielipiteeseen.

Ryhmähaastattelun purkaminen on haastavampaa kuin yksilöhaastattelun, sillä jos nauhaa ei pureta välittömästi haastattelutilanteen jälkeen, on vaikeaa saada selvää tilanteista, joissa useampi ihminen puhuu samanaikaisesti. Tunnistamisessa auttaa haastattelutilanteen videointi, mikä voi kuitenkin lisätä ihmisten jännittyneisyyttä. (Eskola–Suoranta 2005, 98.) Litteroin nauhoitukset välittömästi haastattelujen jälkeen, jotta tilanne ja sen kulku oli hyvin muistissa. Käytin videota apuna litteroinnissa, kun en saanut selvää siitä,

kuka puhui tai mitä puhui. Litteroinnin jälkeen kävin läpi videoinnin, jonka avulla tarkistin litteroinnin ja tein muistiinpanoja muun muassa vanhempien ja lasten toiminnasta ja liikkumisesta, lasten keskeytyksistä ja haastattelijan toiminnasta. Videoinnista ja litteroinnista pystyin päättämään, että haastattelijana kannustin osallistujia puhumaan nyökkäilemällä, katsekontaktilla ja lyhyillä kommentteilla, kuten ”mmm” ja ”aivan”.

5.2.2 Teemoittelu analysointimenetelmänä

Analyysin tarkoitus on tehdä aineistosta selkeää ja tiivistettyä ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Kerätystä aineistosta voi nostaa tutkimusongelmia valaisevia teemoja. Tekstimassasta on ensin pyrittävä löytämään ja sen jälkeen eroteltava tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. (Eskola–Suoranta 2005, 137, 174). Tutustuin aineiston analysointiin liittyvään kirjallisuuteen. Sen pohjalta valitsin aineiston analysointimenetelmäksi teemoittelun sitaattikokoelmiksi.

Tekstikatkelmaa voidaan käyttää tutkijan tekemän tulkinnan perusteluna, aineistoa kuvaavana esimerkkinä, tekstin elävöittäjänä ja kertomuksena (Eskola–Suoranta 2005, 175). Teemoitteluni sisältää paljon sitaatteja, mutta osan olen jättänyt pois tiivistämällä pääajatuksen muutama lauseeseen, jotta tulokset avautuvat lukijalle selkeämmin. Sitaatit tuovat kuitenkin mielestäni hyvin esille niitä käytännön asioita, joita äidit ovat arjessaan kohdanneet. Ne ovat niitä aitoja kokemuksia, joiden sisältö ja merkitys tulevat mielestäni parhaiten esille juuri sellaisenaan.

Jossakin vaiheessa minua mietitytti, miltä osallistujista tuntuisi lukea valmista työtä, jossa oli heidän omia kokemuksiaan ja omaa puhettaan. Kyse oli kuitenkin hyvin pienestä määrästä ihmisiä (kahdeksan henkilöä), joten mietin, voiko joku ulkopuolinen päätellä sitaateista, kenen puheesta oli kyse. Koin kuitenkin, että äitien välinen keskustelu, heidän puheensa eli sitaatit, olivat tutkimukseni tärkein analysoitava osa. Halusin näyttää ne myös lukijalle, sillä aidot kokemukset äitien itsensä kertomana lisäävät työn ja tutkimuksen uskottavuutta ja luotettavuutta. Jätin sitaateista pois kohdat, jotka kertoivat hyvin henkilökohtaisista asioista ja muutin esimerkiksi lapsen nimen kohdalle sanan ”lapsi”. Jos kohtaan liittyi olennaisesti lapsen ikä, lisäsin sen sitaattiin sulkuihin ”lapsi (3-vuotias)”.

Haastateltavien puheet eivät sinällään ole tutkimuksen tuloksia. Kaikkein ongelmallisimmaksi laadullisessa tutkimuksessa koetaan usein aineiston analysointi. Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmistä on paljon tietoa, mutta siitä, mitä olisi tehtävä keräyksen jälkeen, on kirjoitettu melko vähän. Tutkijan tulkinnat ja näkemykset vaikuttavat osaltaan siihen, mitä aineistosta nousee esille. Vaikka laadullista aineistoa jäsentää miten tahansa, niin aina siitä riittää kirjoittamista loputtomiin. Siten ei voi tietää mikä on kirjoittamisen arvoista ja mikä ei. (Eskola–Suoranta 2005, 137, 179–180.)

Teemoittain järjestetyt vastauksista irrotetut sitaatit eivät välttämättä osoita kovin pitkälle vietyä analyysia ja johtopäätöksiä (Heiskala 1990, 246–247). Pyrin esittelemään tuloksissa vain sen, mitä haastatteluissa tuli esille. Johtopäätöksissä olen vienyt ajatuksia pidemmälle ja miettinyt keinoja, joilla voin hyödyntää tuloksia omassa liiketoiminnassani.

Yksi analysointitapa olisi voinut olla esimerkiksi sanastanalyysi, jossa kerätään litteroinnista ydinsanat, joilla kuvataan ravintolaa tai majoituskohdetta. (Eskola–Suoranta 2005, 169). Koin kuitenkin paremmaksi tiivistää osallistujien vastaukset tietyistä teemasta ja rikastuttaa tekstiä lainauksilla, jotka tuovat esiin asian laajemman taustan.

Aloitin lukemalla litteroinnit useaan kertaan läpi ajatuksen kanssa. Aluksi en keskeyttänyt lukemista, vaikka minulla heräsi ajatuksia vaan luin tekstin läpi alusta loppuun. Toisella kerralla aloin tehdä muistiinpanoja tekstin lomaan. Muokkasin ryhmähaastattelurungon teemoitteluun sopivaksi. Sain haastatteluista paljon aineistoa, josta valitsin tutkimuksen kannalta oleelliset eli esteettömyyteen liittyvät ja lapsiperheiden tärkeimmiksi kokemat palvelut.

5.2.3 Tulosten esittämistapa

Olen merkinnyt suorat lainaukset haastateltavien puheesta lainausmerkein ja ne on sisennetty ja kursivoitu. Olen osoittanut lainauksen alkamisen keskeltä virkettä tai päättymisen ennen virkkeen päättymistä kahdella ajatusviivalla. Myös sitaatista poistettu kohta (yrityksen nimi) on merkitty kahdella ajatusviivalla. Olen lisännyt sitaatteihin tarvittaessa selitteen hakasulkeisiin, jotta luki- ja tietää, mistä haastateltava puhuu. Olen muuttanut lasten nimien kohdalle

sanan ”lapsi” hakasulkeisiin ja lisännyt tarvittaessa lapsen iän helpottamaan asiayhteyden ymmärtämistä.

Esittelen tuloksissa aluksi osallistujien taustatiedot ryhmähaastatteluittain. Seuraavaksi käsittelen esteettömyyttä ja muita tekijöitä majoitus- ja ravintolapalveluissa. Jaottelin tulokset seuraaviin osa-alueisiin asiakkaan kulkeman polun mukaan siitä lähtien, kun asiakas saapuu yritykseen:

- Pysäköintialue ja sisäänkäynti
- Portaaton kulku ja ovet (luiskat, hissit, ovet ja tuulikaapit)
- Ravintola (pöydät, tuolit, syöttötuolit ja niiden sijoittelu ja lasten tarvikkeet)
- Majoitustilat (sijainti, varustus, makuutilat, keittiö, WC, kylpyhuone ja sauna)
- Lastenhoito- ja imetystilat, WC
- Leikkipaikka

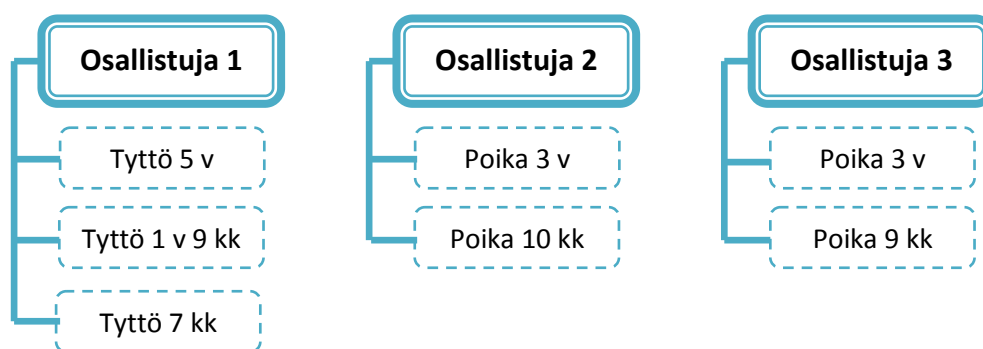
Näiden asioiden lisäksi esittelen tuloksissa ostopäätökseen vaikuttavia tekijöitä ja asiakasuskollisuutta sekä lapsiperheen ostokykyä ja -halua. Tulosten esittämistapa on hyvin pitkälti kirjallinen. Jotta lukija saa tarvittaessa nopeasti tiedon päätuloksista, tein luvun loppuun yhteenvedon, jossa on tulokset tiivistysti taulukkomuodossa.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Osallistujien taustatiedot

Ensimmäisessä ryhmähaastattelussa aiheena oli lapsiperheelle ihanteellinen ravintolapalvelu. Kaikki kolme osallistujaa olivat 26–33-vuotiaita naisia. Kaksi heistä oli kotiäitejä ja kolmas työskenteli osa-aikaisesti kotiäitiyden rinnalla. Osallistujien miehet olivat iältään 26–33-vuotiaita, ja he olivat kokopäivätyössä.

Yhdellä osallistujalla oli kolme lasta ja kahdella kaksi lasta. Nuorin lapsista oli seitsemän kuukautta vanha kun taas vanhin oli hieman yli viisivuotias. Alla olevassa kuviossa 7. ovat tarkat tiedot osallistujien lasten iästä ja sukupuolesta.



Kuvio 7. Ensimmäisen ryhmähaastattelun osallistujien lasten lukumäärä, ikä ja sukupuoli

Osallistujien perheet eivät käyttäneet ravintolapalveluita yhtä tiheästi. Yksi perhe ilmoitti käyttävänsä ravintolapalveluita 3–6 kertaa vuodessa, toinen 1–2 kertaa vuodessa ja kolmas perhe useammin kuin kaksi kertaa kuukaudessa. Kaksi perhettä kolmesta käytti ravintolapalveluita lounaaseen ja päivälliseen. Lisäksi yhden maininnan sai ravintolapalveluiden käyttö välipalaan ja ”huvitteluun”.

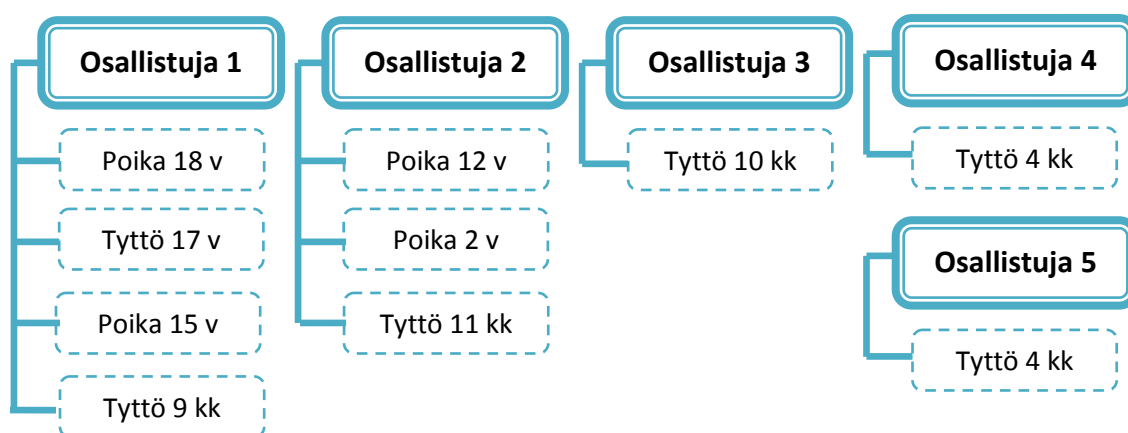
Kaikkien osallistujien perheet olivat käyttäneet Rovaniemen alueen kahviloita, pikaruoka/take away -ravintoloita ja ruokaravintoloita viimeisen 24 kuukauden aikana. Kaikki perheet olivat käyttäneet lisäksi Rovaniemen ulkopuolisia ruokaravintoloita. Kaksi perhettä oli käyttänyt ruokaravintoloiden lisäksi Rovaniemen ulkopuolisia kahviloita ja yksi perhe pikaruoka/take away -ravintoloita. Yhden maininnan sai myös junaravintolan palveluiden käyttö.

Kaikkien vastaajien perheet käyttivät majoituspalveluita kerran vuodessa tai harvemmin. Vain yhden vastaajan perhe oli käyttänyt viimeisen 24 kuukauden aikana kotimaista hotellia ja toisen vastaajan perhe ulkomaista hotellia. Sen sijaan kaikki perheet olivat yöpyneet sukulaisten ja ystävien luona viimeisen 24 kuukauden aikana.

Toisen ryhmähaastattelun aiheena oli lapsiperheelle ihanteellinen majoituspalvelu. Osallistujia oli viisi, ja heistä kaksi oli 26–33-vuotiaita, yksi 34–41-vuotias ja yksi 42–49-vuotias. Kaikki osallistujat olivat kotiäitejä, joista yksi työskenteli samalla kokopäiväisesti.

Osallistujien miehistä kolme työskenteli kokopäiväisesti ja kaksi opiskeli, ja heistä toinen teki lisäksi osa-aikatyötä. Kahden osallistujan miehet olivat iältään 26–33 vuotta, yksi 34–41 vuotta ja yksi yli 50 vuotta.

Kaikilla osallistujilla oli yksi alle vuoden ikäinen lapsi ja kahdella sen lisäksi vanhempia lapsia. Alla olevassa kuviossa 8. ovat tarkat tiedot osallistujien lasten lukumäärästä, iästä ja sukupuolesta.



Kuvio 8. Toisen ryhmähaastattelun osallistujien lasten lukumäärä, ikä ja sukupuoli

Yksi osallistuja ei vastannut majoitus- ja ravintolapalveluiden käyttöön liittyviin kysymyksiin lainkaan. Neljän vastaajan perheet olivat käyttäneet Rovaniemen alueen kahviloita, pikaruoka/take away -ravintoloita ja ruokaravintoloita viimeisen 24 kuukauden aikana. Neljän vastaajan perheet olivat käyttäneet myös Rovaniemen ulkopuolisia kahviloita sekä pikaruoka/take away -ravintoloita.

Kolmen vastaajan perheet käyttivät majoituspalveluita 2–3 kertaa vuodessa ja yhden kerran vuodessa tai harvemmin. Neljän vastaajan perheet olivat käyttäneet viimeisen 24 kuukauden aikana Suomessa sijaitsevaa hotellia. Kaksi perhettä oli yöpynyt lomamökissä tai -huoneistossa ja kolme perhettä sukulaisten tai ystävien luona viimeisen 24 kuukauden aikana.

6.2 Lapsiperheiden tarpeet ja esteettömyys majoitus- ja ravintolapalveluissa

6.2.1 Pysäköintialue ja sisäänkäynti

Pysäköintialueen on oltava esteetön, sillä lapsiperheet liikkuvat usein autolla. Pysäköintipaikalla pitää pystyä turvallisesti kiinnittämään ja irrottamaan lapset turvaistuimista sekä kasaamaan ja purkamaan vaunut ja nostamaan ne takakonttiin:

”Voi vitsi parkkipaikat oi luksusta ois semmonen et ois semmoset parkkipaikat et mahtuu lapsetki laittaa turvaistuihin.”

Tämä kaikki vaatii tilavaa ja leveää pysäköintipaikkaa. Varsinkin monilapsisia perheitä helpottaa pysäköintipaikkojen sijainti lähellä palveluita, jotta lapsia ei tarvitse kantaa tai perheiden ei tarvitse kävellä pitkästi.

Majoitustilan ovelle pitää päästä autolla, jotta perheiden ei tarvitse kantaa lapsia ja tavaroita kaukaa:

”Mie en lähe niitä lapsia raahaamaan jonnekki 50 metrin päähän ja jätä autoa jonnekki.”

Talvella majoitustilan edessä pitää olla auton lämmitysmahdollisuus. Autolla liikkumista helpottaisi autokatos, joka vähentäisi auton puhdistustarvetta talvella. Äidit eivät kuitenkaan pidä katosta pakollisena.

Äidit kokevat ehdottomasti olevansa toimimis- ja liikkumisesteisiä useamman lapsen tai lastenvaunujen kanssa liikuessaan. Erityisesti toimimis- ja liikkumisesteisyys tulee esiin sisäänkäynneissä, sillä äitien on pakko valita palveluita tarjoavat yritykset sen mukaan, minne vaunujen kanssa pääsee sisälle. Äidit eivät edes yritä sisäin tilaan, johon he eivät usko mahtuvansa lastenvaunujen kanssa vaan valitsevat jonkin toisen kohteen. Äitien kokemusten perusteella moniin paikkoihin ei pääse tavallisilla lastenrattailla eikä myöskään tuplarattailla.

Sisäänkäynnin tulee olla leveä, tilava ja helppokulkuinen myös tuplarattaiden kanssa liikkuvalla:

”– mun mielestä on hirveen vähän otettu huomioon et pääsis tuplarattailla liikkumaan ja ihmisillä on kuitenkin paljon pieniä lapsia niin että niillä on kaks pientä, ei tarvi olla kaksoset että joutuu käyttää tuplarattaita.”

Asiakkaan ei pitäisi joutua avaamaan esimerkiksi lisäovea, että pääsee rattaiden kanssa sisälle. Talvella vanhempien ja lasten pitää varoa ulko-oven edustalla lumen putoamista niskaan. Sisäänkäynnin on oltava kaikin puolin turvallinen lapsille ja lastenvaunujen kanssa liikkuvalla.

Vanhemmat kokevat tarvitsevänsä eniten muiden ihmisten apua juuri sisäänkäynnissä. Muut ihmiset kuitenkin vain harvoin auttavat lastenvaunujen kanssa liikkujaa esimerkiksi pitämällä ovea auki tai nostamalla vaunuja apuna:

”Ja sitte niinku suomalaiset ei oo hirveän semmosia palvelualttiita tai semmosia ystävällisiä että.”

Ihmiset eivät myöskään anna tilaa lastenvaunujen kanssa liikkuvalla, jolloin äideille tulee olo, että heidän pitää pyytää anteeksi olemassaoloaan. Äidit muistavat positiivisina tilanteet, joissa joku on tullut tarjoamaan apuaan.

6.2.2 Portaaton kulku ja ovet

Lyhyetkin portaot ja eri tasossa olevat tilat hankaloittavat lasten ja lastenvaunujen kanssa liikkumista. Ihanteellinen sisäänkäynti on maan tasalla, jolloin portaita ei tarvita lainkaan. Jos portaita kuitenkin on, tarvitaan vaihtoehtoksi luiska. Luiskan tulee olla mielellään suoraan ovea vasten, sillä varsinkin tuplarattaat on vaikea kääntää sivussa olevalta luiskalta kohti ovea. Erityisen hankalaksi tilanteen tekee se, että ovi pitää itse avata ja pitää auki.

Luiskan on oltava turvallinen. Luiska ei saa olla liian jyrkkä, sillä silloin sitä pitkin ei voi turvallisesti laskea vaunuja alas:

”Siis viimeksi tänään ku mentiin sinne hammaslääkəriin niin oli semmonen varmaan kymmenen porrasta alaspäin. Ja olihan siinä semmonen luiska mutta hulluko siihen uskaltaa vaunut laittaa ku eihän jaksu pittää kö ne lähtee hirveetä vauhtia. Mie sitte rynkytin niinku vaunut mieluummin portaita pitkin. Et siis ei se [luiska] voi olla liian jyrkkä.”

Lapsiperheen pitää pystyä kulkemaan rattaiden kanssa sieltä mistä muutkin. Kaikissa rakennuksen sisäänkäynneissä on oltava luiskat ja leveät ovet, jotta lapsiperheiden ei tarvitse erikseen kiertää paikkaan, josta pääsee rattaiden kanssa:

”Tai jos on joku iso hotelli niin siinä on siinä pääsisäänkäynnissä mistä meet respaan niin siinä on [luiska], mutta sitte mistä sie meet sinne majoitustiloihin niin siinä ei ookaan niin sitte sun pitää vetää niitä niitä rappusia ylös tai sitte pittää mennä oikeasti sieltä respan kautta että pääsee helposti.”

Luiskia käyttävät lapsiperheiden lisäksi vanhemmat ihmiset ja pyörätuolilla liikkuvat. Materiaalin on oltava pitävä ja luistamaton myös talvella. Luiskia pitää huoltaa erityisesti talviaikaan, sillä ne ovat käyttökelvottomia, jos ne ovat esimerkiksi liukkaita tai täynnä lunta:

”Ja siihen on ainaki ite kiinnittäny huomiota että just nää luiskat, ne invaluisat on sitte niinku huonossa kunnossa että hyvä jos niistä pääsee näin just näin talvikeleillä sitte että saat ite eka tehdä siinä lumityöt.”

Portaiden tai liukuportaiden vaihtoehtona tulee olla hissi, joka on hyvin opastettu. Hissin on oltava tarpeeksi iso, jotta sinne mahtuu myös tuplarattailla. Hissin edusta on pidettävä vapaana tavaroista, kuten vaaterekeistä ja rullakoista:

”– sit pitää aina ettiä niitä hissejä ja – sit ne on jossain rekki-en takana.”

Ovien tulee olla helposti avattavia ja riittävän tilavia, jotta niistä mahtuu tuplarattailla. Automaattinen liukuovi on lastenvaunujen, pienten lasten ja kantomusten kanssa liikkuvalla paras ratkaisu. Itse aukaistava ovi ei saa olla raskas, jotta sen saa yhdellä kädellä auki ja toisella pukattua vaunut sisään. Ovet ja tuulikaapit ovat hankalia lastenvaunujen ja pienten lasten kanssa liikuttaessa. Varsinkin talvella ovien aukipitolaitteet voivat olla jäässä tai lumen peitossa. Tuulikaapit ovat monesti niin ahtaita, että ovia on vaikea saada auki yhtä aikaa. Paras vaihtoehto äitien mielestä olisikin yksi ovi:

”Niin et ei olis tuulikaappia tai mitään.”

6.2.3 Ravintola

Äitien mielestä lapsiperheet eivät ole ravintolan silmissä rahaa tuova asiakaskunta. Äidit kokevat, että hienot ravintolat eivät edes halua lapsiperheitä

asiakkaikseen. Lapsiperheet arvostavat ravintoloita, joissa tunnetaan heidän tarpeensa. Henkilökunnan ja erityisesti tarjoilijoiden vastuulla on perheen henkilökohtaisten tarpeiden huomioiminen. Äitien mielestä tarjoilijan tulisi kertoa erilaisista palveluista ja kysyä perheen mielipidettä. Tarjoilija voi esimerkiksi kysyä, tuodaanko lapselle puuhatehtäviä pöytään, missä järjestyksessä ruoat tuodaan ja tarvitseeko lapsi lasten aterimia tai valjaita syöttötuoliin.

Ravintolassa erityisesti kalusteet ja niiden sijoittelu vaikuttavat paljon tilojen esteettömyyteen. Lapsiperheille on tärkeää, että ravintolassa on paljon tilaa ja leveät kulkuväylät pöytien välissä, jotta perheet saavat vaunut ja tuplarattaat pöydän viereen:

”Niin ja sitte just saada siihen pöydän viereen ne rattaat, ettei tarvi jättää jonnekki – –.”

”– – jeeran kuuseen ja sitte kannat kahta lasta tälle näin niinku vitsi että on ihanaa päästä syömään, ei yhtään hikikään oo.”

Pienet vauvat tulisi ottaa ravintoloissa paremmin huomioon. Heitä ei voi vielä laittaa syöttötuoliin istumaan, joten vauvat ovat vaunuissa, jos ravintolassa ei ole erikseen syöttötuoleja vauvoille. Vaunut joutuu kuitenkin usein jättämään käytävälle, jolloin ne ovat muiden asiakkaiden ja ravintolahenkilökunnan tiellä:

”Johonki ravintolaanki vois ihan hyvin aatella et niitähän on niitä syöttötuoleja, joissa on se kaukalo niin vaikka semmoset jos niinku ei halua niitä rattaita siihen tukkimaan niitä tarjoilijoitten teitä.”

Ravintolassa voitaisiin jo etukäteen varata isompi pöytä seurueelle, jossa on pieniä lapsia. **Pöytien** tulee olla riittävän isoja eikä niissä saisi olla turhaa tavaraa, sillä pienen lapsen eteen pitää raivata pöydästä tilaa, jotta hän ei vedä tavaroita lattialle:

”Niin ja monesti on se tilanne, että miettii että no mihinkähän mie tämän, ku on niitä mauste semmonen kori, no mihinkähän pöytään mie veisin tämän ku se ei tähän meän pöytään mahu, koska ne kaikki ruoat ja muut on toisessa päässä.”

Äidit kokevat vaikeaksi sen, että pitää lähteä pöydästä hakemaan lasten kanssa jotain. Esimerkiksi ravintoloissa pitäisi ehdottomasti olla pöytiintarjoilu, ettei tarvitse mennä monen lapsen kanssa kassalle tilaamaan. Raaste-

pöydästä on hankala hakea ruokaa varsinkin, jos vanhempi on liikkeellä yksin useamman lapsen kanssa.

Ravintolassa tulee olla lapselle sopiva **tuoli tai syöttötuoli**. Lasten on vaikea syödä kiinteillä istuimilla, koska niitä ei saa siirrettyä lähemmäs pöytää. Sen vuoksi lapsiperheet suosivat loossien sijaan irrallisia tuoleja.

” – – koska laitappa tää [lapsi] loossiin ja sit se pöytä on tossa.”

”Niin se [lapsi] syö sitte näin.” (Haastateltava ojentaa käsiä ja ylävartaloa eteenpäin.)

”Joo ja sit se [lapsi] luikertelee siellä pöydän alla.”

”Sit se [lapsi] tipahtaa, lyö leukansa ja sit on leuka auki ja sit ollaan sairaalassa tikattavana.”

Äitien mielestä monikäyttöinen syöttötuoli on Stokken Tripp Trapp (ks. Käsiteluettelo), koska sitä voi säätää kullekin lapselle sopivaksi. Ravintolassa tulee olla useita, kunnollisia ja tukevia syöttötuoleja, jotta niitä riittää kaikille käyttäjille myös kiireisimpään aikaan:

”Ja sit niinku kunnon syöttötuoleja ettei mitää – – pilipalihäkkyröitä et se [lapsi] vähän heilaa niin se on lattialla päällensä ja – –.”

Lapsille tulisi olla ravintolassa heille sopivat **ruokailuvälineet sekä muoviset mukit ja lautaset**. Ravintoloissa lasten huomiointi on usein jäänyt puolitiehen:

Seuraavassa esimerkissä lapsen nimi on muutettu:

”Niin siel – – oli hyvä lasten lista ja se annoskin oli siis niinku oikeesti määkin olisin varmaan tullu täyteen siitä annoksesta. Mut sitten haarukka ja veitsi niin ne oli semmoset ihan niinku aikuisten kokoset, ne oli tosi painavat oikeesti, joo, et mä pilkoin [lapselle (3-vuotias)] hampurilaisen ja sit se söi sormin. Se oli oikeasti se haarukkaki valtavan painava.”

Äidit toivovat, että lapsille katetaan sekä haarukka, lusikka että veitsi, koska isommatkin lapset voivat syödä tiettyjä ruokia lusikalla. Ravintolassa on hyvä olla tarjolla esimerkiksi kertakäyttöisiä ruokalappuja. Äitien mielestä on hyvä, että lapsilla on puuha- ja piirustustehtäviä myös pöydässä:

” – – sit ne [tarjoilija/ravintolan henkilökunta] tuo niinku ihan pyytämättä ne kun ne näkee lapsen niin ne tuo niinkö ne kynät pöytään.”

6.2.4 Majoitustilat

Majoitustilojen tulee sijaita lähellä päärakennusta ja ravintolaa, jotta kulku niiden välillä on nopeaa:

”Et mieluummin mie aattelin että ne [mokit/majoitustilat] on ihan vieri vieressä ja kiinni et mua enemmänki niinkö häirittis se et se matka on kauheen pitkä ja jos mie tarvin yhtäkkiä jotaki niin mul- la kestää kauheen kauan aikaa hakea se – –.”

Majoitustilojen välisen kulun tulee olla helppoa, jos perhe tutustuu toiseen perheeseen tai on matkalla tuttavaperheen kanssa.

Majoitustilojen tulee olla avaria ja tilavia. Niissä pitää olla riittävästi istuinpaik- koja ja laskutasoja eikä mitään ylimääräistä ja herkästi rikkoutuvaa tavaraa. Majoitustiloissa tulee olla yhtä hyvä varustus kuin kotonakin kuivauskaapista ja astianpesukoneesta lähtien, koska mökissä tai lomahuoneistossa majoitu- taan yleensä useampi päivä tai viikko. Turvallisuuden vuoksi majoitustilojen tulee olla yhdessä kerroksessa, sillä pienet lapset haluavat yläkertaan mui- den perässä:

”– – jos siinä ei oo porttia tai mitään niin et sie voi mitenkään es- tää niitä [lapsia] menemästä ja sit ne kinuaa koko ajan ja.”

Reissuun lähtevällä lapsiperheellä on paljon tavaraa mukana. Äidit toivoisi- vat, että majoituskohteista voisi vuokrata sopivaan hintaan erilaisia lasten tarvikkeita, kuten kunnollisia rattaita ja itkuhälyttimiä. Perheiden ei tarvitsisi ottaa omia tarvikkeita mukaan, joten he säästäisivät paljon vaivaa ja tilaa.

Makuutiloja tulee olla riittävästi, jotta koko perhe mahtuu samaan tilaan ja vanhemmat pystyvät valvomaan ja hoitamaan lapsia. Hotellihuoneet ovat usein niin pieniä, että monilapsinen perhe ei mahdu samaan huoneeseen, jolloin vanhemmat lapset pitää laittaa omaan huoneeseen. Mökeissä on yleensä vain yksi makuuhuone, jossa isommat lapset nukkuvat. Vanhemmat ja pienimmät lapset nukkuvat silloin oleskelutilassa. Makuu- ja oleskelutilojen pitäisi olla erillisiä, jotta vanhemmat voivat istua iltaa vielä sen jälkeen, kun lapset ovat menneet nukkumaan:

”Mutta seki on tosi hankala koska jos sie haluat olla kahestaan ja rauhottua ja ottaa vaikka viiniä ja oikeasti vaan istua siinä niin se on tosi hankala ku yks [lapsi] nukkuu siinä ja toinen [lapsi] herää ja.”

Makuutilojen tulee olla muunneltavissa. Perheissä, joissa on useampi pieni lapsi, tarvitaan kaksi pinnasänkyä:

”Tai sitte että se ylimääräinen sänky mikä siinä on niin siinä pitäis olla semmoset laidat ettei se lapsi pääse tipahtaan. Et ne [huoneet] on monesti niin kauhean ahtaita että niihin ei sitte kuitenkaan mahu [kahta pinnasänkyä] tai sitte jos niihin mahtuu niin sie et oikeasti mahu siellä liikkumaan ja tekemään mittään.”

Keittiön varustelutason tulee olla todella hyvä, varsinkin jos majoituskohhteessa ollaan useampi päivä eikä vain yöpymässä:

”Niin hyvä ku vaan ikinä. Et niinku sähkövatkaimesta lähtien et jos niinku oikeesti saa yhtäkkiä päähänsä että mie haluan tehdä kakun – –.”

Keittiössä tulee olla vähintään yksi syöttötuoli, mutta niitä pitää pystyä tilaamaan ja sijoittamaan sinne useampikin. Lapsille tulee olla mökissä omat, muoviset ruokailuvälineet, lautaset ja mukit:

”Moni lapsi syö ite ja haluaa syödä ite eikä anna syöttää niin kylä se harmittaa sitte jos se rikkoo siellä astioita ja pitää sitte maksaa.”

Majoitustiloissa tulisi olla vähintään kaksi WC:tä. Vastaanotosta tulee olla mahdollista lainata ammetta. **Kylpyhuoneen** tulee olla tarpeeksi tilava, jotta siellä mahtuu kylvettämään lapsen:

”Tai sitte ne vessat on niin pieniä niin että miten sie siellä käytät pesulla jonku vauvan? Ei siellä ole välttämättä ammeita tarjolla tai jos on niin se ei mahu sinne kylpyhuoneeseen tai jos se mahtuu niin ei siellä mahu kukaan muu liikkumaan – –.”

Saunan tulee olla turvallinen, jotta vanhempien ei tarvitse jatkuvasti pelätä lapsen satuttavan itseään:

”– – et voi niinku huoletti tuommonen joku energinen 2–3-vuotias se siellä kiipeilee ja kulkee et se ei pääse vahingossa muljahtamaan sinne missä se kiuas on.”

6.2.5 Lastenhoito- ja imetystilat sekä WC

Ravintoloissa ja majoituskohteissa tulee ehdottomasti olla hyvät lastenhoito- ja imetystilat, joihin pääsee tarvittaessa tuplarattailla. Niiden tulee olla erillään WC:stä ja inva-WC:stä hajuhaittojen ja jonottamisen vuoksi. Vanhempi ja lapsi joutuvat odottamaan WC:hen pääsyä, jos WC on käytössä, ja toisaalta,

jos esimerkiksi imetys kestää pitkään niin muut asiakkaat joutuvat odottamaan pääsyä WC:hen:

”Ku monestihan se on semmonen niinku vessa. Et miksei se voi olla semmonen huone, josta on sitte niinku ovi siihen vessaan.”

Lastenhoitotilojen olemassaolosta pitää kertoa nykyistä selkeämmin ja opastaa kylteillä. Monesti vanhemmat eivät edes tiedä, että lastenhoitohuone on olemassa, jos huone ei sijaitse vessojen kanssa samassa yhteydessä. Lastenhoitotilan tulee olla siisti ja hygieeninen. Hajuhaittojen ehkäisemiseksi lastenhoitotilassa tulee olla kunnollinen vaipparoskis, joka tyhjennetään päivittäin.

Lastenhoitotilassa on oltava kunnollinen hoitopöytä tai muu taso, jossa voi vaihtaa lapselle vaipan turvallisesti ja helposti:

”– hoitopöytiäki on monenlaisia ja vähänki jotka heiluu ja huojuu niin ainakaan meidän [lapsi] ei niinku viihdy, se huutaa.”

Hoitopöydällä pitäisi olla pehmuste, jotta lapsella on siinä turvallinen olo. Hoitopöydän yhteydessä tulisi olla kertakäyttöisiä alustoja. Joskus vaipat unohdetaan kotiin tai loppuvat. Äidit arvostavat sitä, että lastenhoitotilassa on tarjolla erikokoisia vaippoja, puhdistuspyyhkeitä ja muutamia leluja, joilla lasta voi viihdyttää esimerkiksi vaipanvaihdon ajan.

Äideille imettäminen on luonnollista ja arkipäiväistä. Äidit eivät halua imettää lapsiaan WC-istuimella, sillä lapsillakin on oikeus syödä jossain muualla kuin haisevassa WC:ssä. Äitien mielestä imettäminen kuitenkin häiritsee muita:

”Et jos haluaa olla kohtelias muita kohtaan niin vois niinku mennä vähän syrjemmälle mutta ku ei oo niitä paikkoja mihin mennä.”

Imetystilan tulee olla viihtyisä, rauhallinen ja suojassa katseilta, sillä kaikki lapset eivät syö melussa. On äitejä, jotka eivät halua imettää yleisillä paikoilla ja äitejä ja lapsia, joilta imetys onnistuu vain makuuasennossa. Imetystä varten tulisi olla vähintään tuoli, jossa on miellyttävä istua. Vielä parempi on tila, jossa pystyy imettämään makuullaan. Sellaisessa tilassa myös odottava äiti voi käydä lepäämässä. On hyvä, jos imetystila sijaitsee lähellä leikkipaikkaa, jotta äiti voi tarvittaessa jättää vanhemman lapsen leikkimään siksi aikaa, kun imettää nuorempaa.

WC:ssä asioiminen on vanhempien mielestä tärkeä osa ravintolassa käyntiä. WC-tilojen tulee olla tilavia, sillä ahtaissa WC:issä on vaikea avustaa lasta WC-käynnissä:

”Se pyllyn pyyhkiminen on aika köykästä semmosessa pikku kopissa sille et mä oon niinku kääntyneenä.”

Vanhempien mielestä lapsillakin on oikeus yksityisyyteen. Isommat lapset osaavat käydä vessassa itsekseen ja toivovat, että vanhempi ei seiso vieressä katsomassa.

6.2.6 Leikkipaikka

Hyvä leikkipaikka on yksi ravintolan valintaan eniten vaikuttava tekijä. Leikkipaikka takaa vanhemmille rauhan syödä itse, kun lapsi on jo syönyt. Lapset eivät jaksakaan istua pöydässä ja odottaa:

”Ettei käy niin et se lapsi venyy ja vanuu siellä ja mankuu koko ajan että koska me lähetään mä en jaksakaan enää.”

Leikkipaikan tulee olla rajattu, ja sijainnin ja ympäristön turvallinen, jotta vanhemmat voivat luottaa siihen, että lapsen voi jättää leikkipaikkaan leikkimään:

”– – et tietää kun se lapsi menee sinne niin se ei pääse huomatta livahtaan johonki kauas, et jos nyt ei saakaan pöytää ihan sen leikkipaikan kyljestä – –.”

Vanhemmilla tulee olla mahdollisuus valvoa lapsia, joten pöydästä täytyy olla näköyhteys leikkipaikkaan. Leikkipaikan tulisi olla hygieeninen ja siisti. Siellä olevien lelujen pitää olla materiaalia, joka kestää pesua. Äitien mielestä leikkipaikat ovat usein likaisia. Lelut tulisi pestä ja leikkipaikan pinnat pyyhkiä säännöllisesti.

Majoituskohteessakin on oltava leikkipaikka, jossa viihtyvät sekä pienet että isommat lapset. Leikkipaikassa tulisi olla leluja, joilla lapset tykkäävät leikkiä. Sopivia leluja voisivat olla muun muassa Duplo-legot, kirjat ja leikkikeittiö.

6.3 Ostopäätökseen vaikuttavat tekijät ja asiakasuskollisuus

Lapsiperheen ravintolapäätökseen vaikuttavat suuresti lasten tarpeet ja niiden täyttäminen:

”No on se silleen tärkeä että niinku jos aattelee tosiaan näitä tän hetken Rovaniemen ravintoloita niin kyllä me yleensä aina mennään sinne – – ihan vaan sen takia et se on paras lasten kannal-

ta et jos lasten kans menee niin kyllä sitä aina hakeutuu semmoseen paikkaan mikä on hyvä lapsille.”

Vanhemmat valitsevat eri ravintolan kuin missä käyvät lasten kanssa, jos he lähtevät keskenään ulos syömään. Lapsiperheet toivovat Rovaniemelle lisää vaihtoehtoja ravintolatarjontaan:

”Mihin sää mahdut ja missä on hyvä käydä ja olla. Et ois se kivaa käydä lasten kans oikeassa, hienommassa ravintolassa ikään ku syömässä.”

Ravintolan valintaan vaikuttaa lisäksi sisäänkäynnin esteettömyys, sillä jos vanhemmat näkevät jo ovelta, että perhe ei mahdu lastenrattaiden kanssa sisälle, perhe valitsee toisen ravintolan.

Lapsiperheen lomall lähtö vaatii paljon etukäteisvalmisteluja ja selvittämistä ennen varsinaisen ostopäätöksen tekemistä. Vanhemmat selvittävät usein tarkasti, onko majoituskohteessa leikkipaikkoja ja lapsille sopivia paikkoja:

”– etenki sillon ku on reissun päällä niin se on ihana et on semmosia paikkoja missä on helppo olla lasten kans eikä oo koko ajan hirvee ressi ku yleensä ku reissun päällä on niin sitä niinku haluaa et on se lomafiilis ja on sillee mukava myös lapsilla.”

Kaikissa majoituskohteissa ei ole lapsiperheen tarvitsemia palveluita:

”– aika paljon mun mielestä mitä pitää ottaa niinku pienten lasten kans ku liikkuu niin pitää ottaa huomioon ennenku voi varata sen hotellihuoneen. Ja sitte ku miettii niin semmoset jotka ei ajattele sitä asiaa eteenpäin niin kyllä niillä tulee olemaan tosi rentouttava ja mukava loma sillee niinku että ei yhtään ärräpäätkään tule äitillä ja isällä.”

Loppukädessä pienet asiat voivat mennä kilpailevan kohteen edelle. Esimerkiksi lastentarvikkeiden vuokrausmahdollisuus voi vaikuttaa ostopäätökseen kahta kohdetta vertailtaessa. Tärkein majoituskohteen ostopäätökseen vaikuttava tekijä on sijainti. Toiseksi tärkein on hinta. Lapsiperheelle erityisen tärkeää on kuitenkin se, että lapset on huomioitu ja heillä on tekemistä. Silloin vanhemmatkin pääsevät helpommalla:

”– kyllä mulle merkittis ainaki hirveästi se että siellä ois sitte sitä ohjelmaa, aktiviteettia ja sitä mahdollisuutta tehdä niitä asioita että ne menis ehkä sitten sen esteettömyyden edelle. Mie voisin jättää sen auton sinne kauemmas jos mie tiän että ne lapset

*pääsee kalastamaan ja mie pääsen vaikka tutustuun niihin sie-
niin tai jotaki.”*

Esteettömyys ei pelasta perheen lomaa, jos lapsilla ei ole tekemistä:

*” – jos niillä [lapsilla] ei oo mitään tekemistä niin sit se on mulle
miljoona kertaa hankalampaa. Sillä että mie pääsen kulkeen siitä
ovesta helposti sillä ei oo mitään merkitystä jos ei niillä lapsilla
oo tekemistä. Mie en jaksa kuunnella sitä äiti mulla on tylsää, äiti
mulla on tylsää, mitä me tehään tai sitä et sit se nuorempi vaan
kitisee ja vikisee mulla jaloissa ku sillä ei oo mitään ohjelmaa et-
tä sitte niinku ehkä se ohjelmapalvelu menee sitte loppupeleissä
sen kaiken muun edelle se että siinä on niinku jotenki järjestetty
sitä.”*

Lapsiperheet ovat usein uskollisia asiakkaita. Äidit kokevat, että tuttuun koh-
teeseen, jossa on kaikki huomioitu, on helppo tulla uudestaan. Toisaalta taas
perheet haluavat vaihtelua ja käydä erilaisissa kohteissa. Varsinkin ulko-
maanmatkoilla valitaan aina uusi kohde, mutta kotimaassa perinteisillä hiihto-
lomamatkoilla mennään mielellään samaan mökkiin vuodesta toiseen.

6.4 Lapsiperheiden ostokyky ja -halu

Perheille ravintolassa käynti on erityinen tilanne, joka eroaa arjesta. Silloin
halutaan myös lapsille jotain erityistä, joten ruoaksi ei yleensä valita sitä sa-
maa mitä kotona syödään. Lapsiperheet käyvät suhteellisen harvoin ravinto-
lassa syömässä, joten he ovat valmiita maksamaan hieman enemmän laa-
dukkaasta ruoasta ja onnistuneesta kokemuksesta. Hyvän ravintolakoke-
muksen ja maittavan ruoan odotetaankin maksavan enemmän kuin pikaru-
kaketjun hampurilaisannos.

Kotona lapsiaan hoitavilla perheillä on kuitenkin pienet tulot, joten ravintola ei
saa olla liian kallis, jotta hinta ei karkota perheitä:

*”Että siis totta kai täytyyhän siinä niinku jossain se näkyä et jos
semmonen palvelu on totta kai se näkyy sit jossain se mut sitte
taas se että jos siel on hirveen kallista niin sit on taas kynnysky-
symys taas lähtee niinku et se on vähän kakspiippunen juttu.”*

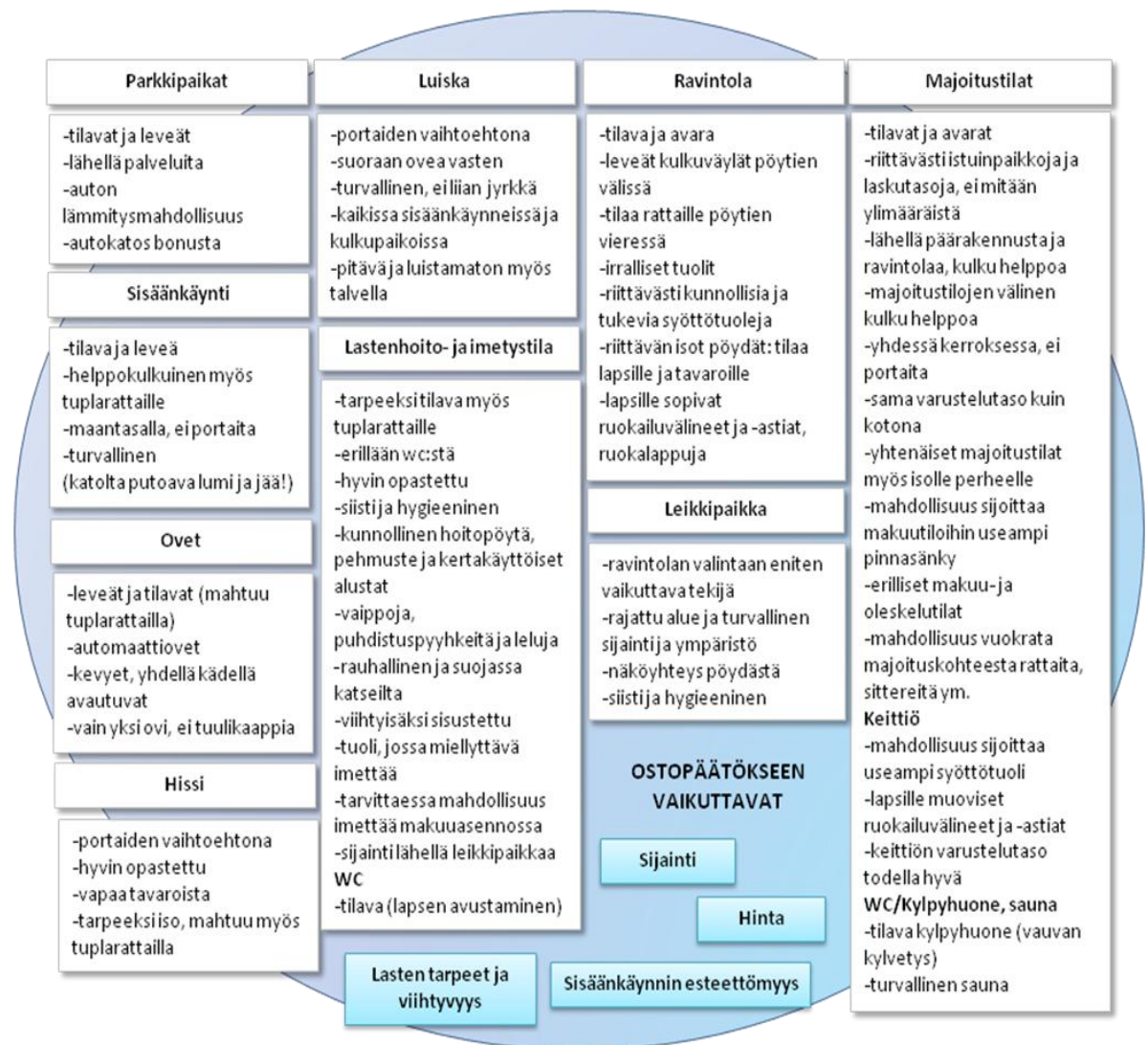
Myös majoituskohteen hintataso vaikuttaa lapsiperheiden päätöksiin, koska
perheen tulot ovat erilaiset elämäntilanteesta riippuen:

*”Niin ja sitte ku tietää niin et kuinka pieni tuo kotihoidon tuki on
niin varmasti seki vaikuttaa tosi paljon ihmisillä niin että jos toi-
nen vaikka opiskelee ja toinen on kotihoidon tuella niin ja ne ha-
luaa lähteä jonnekki niin ei niillä oo varaa maksaa sitte siitä luk-*

suksesta. Ku sitte taas jos molemmat on töissä ja lähetään perheen kans lomalle niin sitte se ei välttämättä oo niin kauheen justinsa kuhan se vaan kaikki on vaan niinku vimpan päälle.”

6.5 Yhteenveto tuloksista

Olen tiivistänyt edellä käsitellyistä tuloksista yhteenvedon kuvioon 9. Lapsiperheille sopivan ravintola- ja majoituspalvelun ja niihin liittyvien tilojen ja rakenteiden tulee olla leveitä ja tilavia. Tilojen tulee olla kaikin tavoin saavutettavissa sekä tavallisten että tuplarattaiden kanssa. Tilojen ja toimintojen on oltava toimintakunnossa sekä hyvin hoidettuja ja puhdistettuja. Vanhempien on päästävä liikkumaan ja toimimaan liikkumisen apuvälineiden eli lastenrattaiden kanssa, sillä toimimisesteisyys kasvaa, jos heidän pitää kantaa lapsia.



Kuvio 9. Yhteenveto ryhmähaastattelujen tuloksista

Vanhemmilla tulee olla mahdollisuus täyttää lapsen perustarpeet eli imettää tai syöttää häntä ja vaihtaa lapselle vaipat tai käyttää häntä vessassa myös matkalla ja ravintolassa. Lasten viihtyvyys on tärkeää, ja sen takaa usein toimiva leikkipaikka. Lasten esteettömyyttä lisäävät turvalliset tilat sekä apuvälineet, kuten lapsille sopivat istuimet, ruokailuvälineet ja -astiat. Ihanteellisessa lapsiperheravintolassa ja -majoituskohteessa tulisi olla vähintään esteetön sisäänkäynti, lastenhoito-, imetys- ja WC-tilat sekä leikkipaikka.

Lapsiperheet tekevät paljon esiselvitystyötä ennen varsinaista ostopäätöstä. Kohteen valintaan vaikuttaa sen esteetön sisäänkäynti, mutta ennen kaikkea lasten viihtyvyys. Ravintolan valinnassa korostuu toimiva leikkipaikka ja majoituskohteessa sijainti, hinta ja olemassa olevat ohjelmapalvelut ja aktiviteetit. Lapsiperheet arvostavat liikkumisen ja toimimisen helppoutta eli esteettömyyttä, mutta sitäkin tärkeämpää on se, että lapsilla on tekemistä. Hinta vaikuttaa lapsiperheen ostopäätöksiin perheen elämäntilanteesta ja käytettävissä olevista tuloista riippuen.

7 TULOSTEN TARKASTELU

7.1 Esteettömyyden merkitys lapsiperheille

Saamieni tulosten mukaan lapsiperheet arvostavat helppoutta, turvallisuutta ja tilaa. Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKE:n (2010) määritelmän mukaan esteettömyys on nimenomaan toimivuutta, turvallisuutta, miellyttävyyttä ja helppokäyttöisyyttä. Tuloksista voi päätellä, että lapsiperheen ajattelu lähtee liikkeelle siitä, millainen lapsi on ja mitä hän tarvitsee. Lapset tarvitsevat paljon apua ja ohjausta, koska he eivät vielä itse osaa, jaksa tai ymmärrä. Lapset ovat arvaamattomia ja liikkumaan oppiessaan nopeita, joten he joutuvat herkästi vaarallisiin tilanteisiin. Vanhemmille on tärkeää, että turvallisuusriskit on minimoitu. Vanhemmat pystyvät itsekin nauttimaan palvelun käyttämisestä, kun heidän ei tarvitse jatkuvasti valvoa lasta.

Lapset vasta harjoittelevat omatoimista liikkumista, ja pienten lasten perheet käyttävät usein liikkumisen apuvälineitä. Lastenrattailla liikkuminen ja lasten kantaminen vaatii paljon tilaa. Tilojen ja palveluiden tulisi olla tilavia, jotta liikkuminen ja toimiminen eivät olisi hankalia. Helppoutta on muun muassa se, että palvelut sijaitsevat lähellä, toimiminen ja liikkuminen ovat ergonomisia ja mukavia eivätkä aiheuta ylimääräistä vaivaa tai vie ylimääräistä aikaa. Lapsiperheelle helppoutta on se, että lapset viihtyvät ja pystyvät toimimaan ja liikkumaan mahdollisimman omatoimisesti, ilman vanhempien apua ja ohjausta. Perheen toimintaa tulisi helpottaa kohteessa mahdollisimman paljon, lapselle tulisi luoda optimaaliset olosuhteet toimia itsenäisesti ja turvallisuusriskit tulisi minimoida.

Esteettömyys hyödyttää kaikkia käyttäjiä eikä vain lapsiperheitä (Esteettömyyden matkailun opas 2011, 6; Ruskovaara 2009, 7). Esteettömyydestä on säädetty Suomen lainsäädännössä eikä sen huomioiminen rakennusvaiheessa yleensä maksa ylimääräistä (ESKE 2010; Pesola 2009, 2; Maankäyttö- ja rakennuslaki 1999; Suomen perustuslaki 1999). Esteettömyyden tulisi olla siis itsestäänselvyys rakennusten suunnittelussa ja toteutuksessa. Tulokset kuitenkin osoittavat, että toimiminen ja kulkeminen eivät ole kaikille yhdenvertaisia, sillä on olemassa paikkoja, joihin ei pääse esimerkiksi tuplarattailla eikä pyörätuolilla. Myös ihmisten turvallisuutta pidetään itsestäänselvytenä. Usein kuitenkin juuri erityisryhmät, joille jo toimiminen ja liikkuminen

ovat vaikeita, kohtaavat tilanteita, joissa esimerkiksi jäiset luiskat luovat suuria turvallisuusriskejä. Vaikka erityisryhmiä varten olisi rakennettu luiskia, niiden huono kunnossapito vaikeuttaa ja vaarantaa entisestään toimimista ja liikkumista.

Äitien kertomusten mukaan ihmiset harvoin auttavat lastenvaunujen kanssa liikkuvaa esimerkiksi sisäänkäynneissä. Yhteiskunnassa tarvitaan siis edelleen asennemuutosta, joka korostaa ihmisten yhdenvertaisuutta ja toisista välittämistä. Sen lisäksi, että lapsiperheet kokevat toimimisen ja liikkumisen tiloissa vaikeaksi, muut ihmiset vaikeuttavat heidän toimintaansa entisestään välinpitämättömyydellään ja arvostelullaan. Muiden ihmisten avulla ja hyväksynnällä olisi mahdollista poistaa liikkumisen ja toimimisen esteitä.

Monet suuret kaupungit (Helsinki, Vantaa, Espoo, Turku ja Tampere) ovat kiinnittäneet viime vuosina erityistä huomiota esteettömyyteen ja laatineet oman esteettömyysohjelman. Rovaniemeltä löytyy joitakin esteettömiä lähiliikuntakohteita, mutta muuten kaupunki ei ole määrittänyt itselleen esteettömyystavoitteita (Rovaniemen kaupunki 2012b). Toteuttamieni ryhmähaastattelujen mukaan Rovaniemellä ei ole otettu esteettömyysasioita huomioon. Tätä käsitystä tukevat aiheesta aikaisemmin tehdyt tutkimukset, joiden perusteella Rovaniemellä on vain muutamia esteettömiä kohteita (Ahola 2000, 12; Harinen–Karila 2008, 26).

Arnoldin (2007, 50–52) tutkimuksen tulokset osoittivat, että myös jyväskyläisissä ravintoloissa esteettömyyden huomiointi oli puutteellista. Kuule Oy:n (2009) tutkimuksessa vanhemmat eivät nostaneet kehitettäviksi asioiksi ravintolaan tulemisen helppoutta, lapsille sopivia istuimia ja kulkureittejä, vaikka noin puolet piti niitä tärkeinä. Minun tutkimuksessani esteettömyyteen liittyvät asiat nousivat kuitenkin hyvin merkittävään asemaan. Kuule Oy:n tutkimuksessa vain neljä prosenttia vastaajista oli Lapin läänistä, kun taas suurin osa vastaajista (76 %) oli Etelä- ja Länsi-Suomesta. Esteettömyysasioiden erilainen arvostus voi johtua asuinpaikasta, jos Etelä- ja Länsi-Suomessa esteettömyysasioihin on kiinnitetty enemmän huomiota kuin Lapissa. Pohjoisessa pitkät välimatkat ja vaikea liikkuminen erityisesti talviaikaan korostuvat. Kaikissa kaupungeissa ihmisillä ei kuitenkaan ole yhdenvertaisia mahdollisuuksia

sia toimia ja liikkua, vaikka Suomen lainsäädäntö sitä edellyttääkin (Maankäyttö- ja rakennuslaki 1999; Suomen perustuslaki 1999).

Rovaniemen yksi tärkeimmistä matkailun vetovoimatekijöistä on Joulupukki. Häntä tulevat katsomaan erityisesti lapset vanhempineen. Nämä lapsiperheet käyttävät ohjelmapalvelujen ja käyntikohteiden lisäksi tukipalveluita: majoitus- ja ravintolapalveluita, kuljetuspalveluita ja ostoskeskuksia. Juuri Rovaniemellä olisi aihetta kiinnittää huomiota lasten ja lapsiperheiden toimimisen ja liikkumisen helppouteen, jotta yhä useampi lapsiperhe tulisi tänne uudestaan ja suosittelisi kohdetta tuttavaperheilleen.

Ryhmähaastatteluissa tuli esille, että jonkin tietyn palvelun esteettömyys ei tee toimimisesta esteetöntä. Ei siis riitä, että yksittäinen yritys tai osa yrityksen toiminnoista on lapsiperheen toimimisen ja liikkumisen kannalta esteetön. Kaikkien tukipalveluiden sekä kaupungin eri toimintojen on oltava esteettömiä. Kaikissa lapsiperheasiakkaan prosessin vaiheissa tulisi ottaa huomioon heidän erityistarpeensa ja tehdä ratkaisut niitä tukeviksi. Esimerkiksi majoituspalvelussa ei riitä, että itse majoituskohde on esteetön. Kaikkien palveluketjun ja asiakkaan prosessin osien on oltava esteettömiä, ja alihankkijoiden on tuotettava esteettömiä palveluja. Lentokoneella tai muulla yleisellä kulkuneuvolla saapuvia lapsiperheitä varten on varattava autoon lapsille turvaistuimet ja -kaukalot ja tilaa lastenvaunuille. Ohjelmapalveluihin pitää pystyä osallistumaan turvallisesti pienen lapsen kanssa, ja käyntikohteissa pitää pystyä liikkumaan vaunuilla.

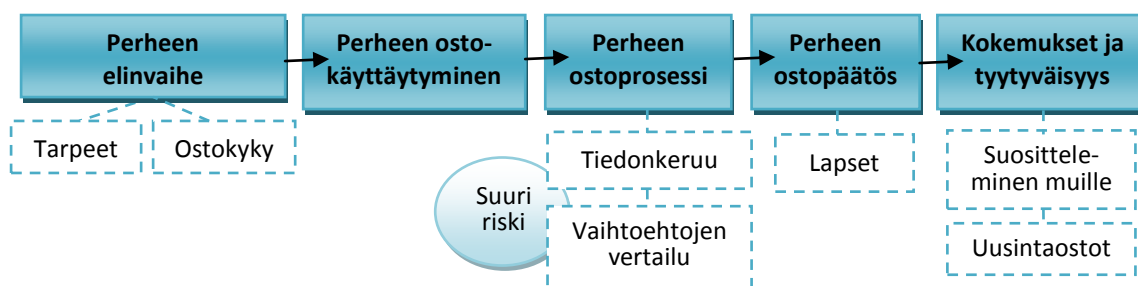
Tuloksista kävi ilmi, että lapsiperheet haluavat, että majoituskohteessa on yhtä hyvä varustelutaso kuin kotona. Tämän voisi päätellä johtuvan siitä, että lapsiperheen rutiinit toistuvat päivästä toiseen samanlaisina huolimatta siitä ovatko perheet kotona vai matkalla. Kun majoituskohteessa on samat resurssit ja mahdollisuudet kuin kotona, perheiden ei tarvitse miettiä vaihtoehtoisia toteutustapoja vaan toimiminen kohteessa on helppoa ja tehokasta. Esimerkiksi lastenruokapurkin lämmitys voi viedä huomattavan paljon enemmän aikaa ja aiheuttaa vaivaa ja stressiä, kun majoituskohteessa ei ole käytettävissä mikroa niin kuin kotona.

Äitien mielestä tilojen pitäisi olla mahdollisimman hyvin muunneltavissa perheen tarpeiden mukaan. Perheillä pitää olla mahdollisuus järjestää lomakoh-

teessakin nukkumapaikat ja ruokailutilanteet niin kuin kotona. Esimerkiksi tilanne, jossa lapsi, joka on tottunut kotona nukkumaan pinnasängyssä omassa huoneessaan, joutuu nukkumaan olohuoneessa levitettävällä sängyllä, voi muodostua ongelmaksi. Vaikka perheet haluavat lomaltaan jotain erityistä ja arjesta poikkeavaa, lapsiperheelle rutiinit ja samankaltaisuus tuovat turvaa ja järjestystä. Tämän perusteella voi päätellä, että jo erilainen ympäristö tai kauniisti sisustettu lomamökki voi tuoda riittävää vaihtelua, vaikka olosuhteet muuten olisivatkin samanlaiset kuin kotona.

7.2 Lapsiperheiden matkailija- ja kuluttajakäyttäytyminen

Tutkimukseni tulokset tukevat Bergströmin ja Leppäsen (2009, 124–125) käsitystä, jonka mukaan perheen tarpeet, kulutuksen määrä ja rakenne riippuvat perheen elinvaiheesta. Olen koonnut tuloksista saamiani tietoja lapsiperheen matkailija- ja kuluttajakäyttäytymiseen vaikuttavista tekijöistä alla olevaan kuvioon 10. Lapsiperheen käyttäytymiseen ja sitä kautta ostopäätökseen vaikuttaa ennen kaikkea perheen elinvaihe, joka kertoo perheen senhetkisistä tarpeista ja ostokyvystä.



Kuvio 10. Lapsiperheen matkailija- ja kuluttajakäyttäytymiseen vaikuttavat tekijät (vrt. Bergström–Leppänen 2009, 102, 140)

Tulevassa yritystoiminnassa keskitymme perheisiin, joissa on pieniä, alle kouluikäisiä lapsia. Alle kouluikäisten lasten perheissä taloudellinen tilanne ja siten myös ostokyky on yleensä huono (Blackwell ym. 2006, 492–493). Lapsiperheet ovat kuitenkin harvoin valmiita tinkimään lomamatkoista, ja yhä suurempi osuus suomalaisten lapsiperheiden kulutuksesta suuntautuu vapaa-aikaan, vaikka perheiden käytettävissä olevat varat ovat vähentyneet (Raijas–Wilska 2007, 32; Southall 2010). Juuri pienten lasten vanhemmat voivat kaivata irtautumista jokapäiväisistä rutiineista ja haluavat viettää aikaa perheen ja lasten kanssa erityisesti viikonloppuisin ja loma-aikoina (Raijas–Wilska 2007, 8; Schänzel 2008, 3).

Tulokseni osoittavat, että lapsiperheiden ostoprosessissa korostuvat tiedonkeruuvaihe ja vaihtoehtojen vertailu, koska perheet kokevat, että ravintolakokemuksen tai loman onnistumiseen liittyy suuri riski. Tästä voisi vetää johtopäätöksen, jonka mukaan palvelusta saatavilla oleva etukäteistieto on merkittävässä asemassa, kun perhe valitsee ravintolaa tai lomakohdetta. Yrityksen on osattava tuoda markkinoinnissaan esille asiakkaan saama lisäarvo (toimimisen ja liikkumisen helppous) verrattuna kilpaileviin yrityksiin. Vanhemmat kuluttavat paljon aikaa ja vaivaa vaihtoehtojen vertailuun ja sopivan kohteen etsimiseen. Myös tätä prosessia tulisi helpottaa selvittämällä lapsiperheiden käyttämät tiedonhakukanavat ja asetettava kaikki tieto helposti saataville.

Ryhmähaastatteluissa kävi ilmi, että vanhemmat pyrkivät valitsemaan ravintolan tai majoituskohteen, jossa kaikki perheenjäsenet viihtyvät ja pystyvät toimimaan helposti eli missä perhe saa todennäköisesti onnistuneen kokemuksen. Vanhemmat pelkäävät, että ravintolakokemus tai loma epäonnistuu, koska lapset eivät viihdy tai osaa käyttäytyä. Ravintolakokemus ei voi olla miellyttävä, jos lapsi kyselee: ”Koska lähdetään?”. Lapsilta ei voida vaatia samanlaista käytöstä ja itsehillintää kuin aikuiselta. Vanhemmille jää helposti paha mieli, jos lapsi ei jaksakaan enää olla ravintolassa ja oma ruoka jää kesken. Jos ravintolakokemus on epäonnistunut, negatiiviset muistot yhdistyvät helposti juuri tiettyyn ravintolaan, johon ei tulla toiste. Huonot kokemukset voivat vähentää perheen asiointia ravintoloissa yleensä.

Kuluttaja antaa vaihtoehtoja vertaillessaan tuotteiden ja palveluiden valintakriteereille erilaisia painoarvoja (Bergström–Leppänen 2009, 142; Ylikoski 2000, 103–106). Lapsiperheelle tärkeimpiä valintakriteerejä tuntuvat olevan kokemuksen mukavuus, käytön helppous ja hinta. Yritysten tulisi siis tehdä ravintolakäynnistä tai lomasta mahdollisimman mukava, helppo ja riskitön. Lapsiperheillä tulisi olla matala kynnys ostaa ja käyttää palvelu. Vanhemmat ovat hyviä ennakoimaan tilanteita, näkemään riskejä ja välttämään niitä. Yleensä ottaen kuluttajat pyrkivät välttämään riskinottoa ja esimerkiksi uuden ravintolan kokeilemiseen liittyy aina suuri riski (Bergström–Leppänen 2009, 140–142).

Tulosten mukaan lapset vaikuttavat perheen käyttäytymiseen yleensä epäsuorasti, sillä jo lasten olemassa olo ja apuvälineiden käyttö pakottavat perheen etsimään tietynlaisia kohteita. Lapset pystyvät kasvaessaan vaikuttamaan perheen vapaa-ajanviettoon yhä enemmän esimerkiksi ilmaisemalla halunsa päästä tiettyyn matkakohteeseen (Junnila 2005; Raijas–Wilska 2007, 1–2.)

Ryhmähaastattelut vahvistivat käsitystäni siitä, että lapsiperheet jakavat mielellään kokemuksiaan. Varsinkin äitien hiekkalaatikkokeskustelut ovat yleisesti tunnettu ilmiö. Lapsiperheet tuntuvat kertovan eteenpäin ravintolasta, johon ei mahtunut sisään tuplarattailla ja jossa ei ollut hoitopöytää. Perheet kertovat myös hyvistä kokemuksista ja suosittelevat toisilleen lapsiperheystävällisiä ravintoloita.

7.3 Lapsiperheiden tarpeiden tunnistaminen ja hyödyntäminen

Asiakaslähtöinen yritys tunnistaa asiakkaan tarpeet ja saa sitä kautta merkittävää kilpailuetua (Anttila–Iltanen 2004, 92; Bergström–Leppänen 2009, 31–32; Grönroos 2009, 508–509). Matkailuyrityksen ensisijainen tehtävä on siis selvittää kohderyhmänsä tarpeet. Yrityksessä tulisi mielestäni käydä läpi kaikki lapsiperheen arkeen ja päivittäiseen toimintaan perustuvat rutiinit. Yrityksen tulisi selvittää, miten perheiden elinvaiheet ja niihin liittyvät tekijät (lasten lukumäärä ja ikä) vaikuttavat tarpeisiin. Asiakkaan arjen läpikäyntiin tulisi ehdottomasti ottaa mukaan asiantuntijoita eli lapsiperheitä. Lapsiperheiden tarpeita pitäisi kuunnella ja tyydyttää, mutta kilpailuedun saavuttamiseksi asiakkaan odotukset olisi ylitettävä eli pitäisi tunnistaa tarpeiden taustalla olevia tiedostamattomia tarpeita, ja viedä niiden pohjalta asioita vielä pidemmälle. Yrityksen pitäisi siis pystyä tekemään ratkaisuja, joita lapsiperhe ei itse osaa vaatia, mutta joiden perhe huomaa helpottavan arkisia toimintoja.

Esimerkkinä prosessin läpikäymisestä voisi olla lapsiperheen saapuminen ja lähteminen kohteesta autolla. Leveät ja tilavat pysäköintipaikat helpottavat lasten kiinnittämistä ja irrottamista turvavöistä sekä tavaroiden pakkaamista ja purkamista autosta. Tilavat pysäköintipaikat eivät kuitenkaan takaa turvallisuutta. Jos vanhempi on yksin useamman lapsen kanssa, pitäisi miettiä, missä muut lapset odottavat autoon pääsyä. Pysäköintipaikkojen sijainti pitäisi suunnitella niin, että alueelle tulee mahdollisimman vähän autoliikennet-

tä. Pysäköintipaikkojen olisi hyvä sijaita leveän kävelytien varressa, jotta lapset voi ohjata sinne odottamaan. Kävelytiellä tai sen päässä voisi olla lapsia kiinnostavaa toimintaa, joka pitäisi lapset poissa autojen luota.

Ryhmähaastatteluissa kävi ilmi, että ravintolat ovat epäonnistuneet lapsiperheiden tarpeiden tunnistamisessa ja niiden huomioinnissa. Edes ne ravintolat, jotka ovat imagoltaan nimenomaan lapsiperheravintoloita, eivät ole vie-neet lapsi- ja perheystävällisyyttä syvemmälle tasolle. Ravintoloissa on yleensä lasten menu ja leikkipaikka, mutta lasten huomiointi yleensä jää siihen, sillä ravintolasta puuttuu esimerkiksi lasten ruokailuvälineet. Pahimmas-sa tapauksessa edes olemassa olevat palvelut eivät vastaa lasten ja perhei-den tarpeita eli lapset eivät viihdy leikkipaikassa eivätkä löydä mieleistä an-nosta lasten listalta. Toisaalta taas ravintola, joka mielletään kaikkea muuta kuin perheravintolaksi, saattaa tarjota leikkipaikan, jossa lapset viihtyvät erin-omaisesti.

Tulokset osoittavat, että ravintoloissa ja majoituskohteissa on huomioitu hy-vin vähän monikkoperheitä ja perheitä, joissa on useampi lapsi pienellä ikä-erolla. Nämä perheet käyttävät usein tuplarattaita liikkumisen apuna ja tarvit-sevat tilaa useammalle pinnasängylle ja syöttötuolille. Suomessa syntyy vuo-sittain kaksoset noin 850 perheeseen ja kolmoset noin kymmeneen perhee-seen (Suomen monikkoperheet ry 2012). Lapin alueen lapsista lähes 15 pro-senttia kasvoi vähintään nelilapsisessa perheessä vuonna 2005. Koko maan keskiarvo oli 13 prosenttia. Sisarussarjat ovat tiivistyneet 1970-luvulta lähtien. Vuonna 2005 toinen lapsi syntyi keskimäärin kahdeksan kuukautta aikai-semmin kuin vuosina 1975–1979. Erityisesti suuret perheet kasvavat alusta asti nopeasti, sillä toinen lapsi syntyi jo vuoden ja yhdeksän kuukauden pääs-tä edellisestä ja keskimäärin uusi tulokas syntyi kahden ja puolen vuoden päästä edellisestä. (Kartovaara 2007, 59–60.)

Äitien kertomukset osoittavat, että nykyiset perheravintolat joutuvat vielä ke-hittämään huomattavasti toimintaansa ennen kuin ne tyydyttävät lapsiper-heen perustarpeet puhumattakaan odotusten ylittämisestä. Southall (2010) toteaa, että lapsiperheiden todellisten tarpeiden tunnistaminen voi erottaa matkailuyrityksen menestymisen epäonnistumisesta pitkällä tähtäimellä ja

perheiden tarpeiden huomioiminen aiheuttaa usein minimaalisia kustannuksia yritykselle.

Sain ryhmähaastatteluissa samankaltaisia vastauksia kuin mitä aikaisemmissa tutkimuksissa nousi esille: lapsiperheet arvostavat tilavaa ja turvallista ravintolaympäristöä, lasten aterimia ja astioita sekä leikkipaikkaa (Apponen 2010, 36–39). Myös Kuule Oy:n (2009) tekemässä tutkimuksessa lapsiperheet nostivat esiin leikkipaikan ja ajanvietteen pöydissä, mutta näkivät niissä kuitenkin vähiten kehitettävää. Eniten kehitettävää vanhemmat näkivät Kuule Oy:n (2009) tutkimuksen mukaan juuri henkilökunnan käyttäytymisessä, mikä nousi esiin myös minun tutkimukseni aineistosta.

Äitien toiveista voi päätellä, että henkilökunnan toimintaa parantamalla voidaan lisätä huomattavasti lapsiperheasiakkaiden tyytyväisyyttä. Henkilökunnan toimintaan ja palveluun panostaminen eivät todennäköisesti aiheuta suuria kustannuksia. Vanhemmat arvostavat uskomattoman pieniä asioita. Äitien mielestä oli esimerkiksi hienoa, kun lapsen oman pilttipurkin lämmittämisen sijaan tarjoilija laittoi ruoan nätille lautaselle lusikan kera. Henkilökunta tarvitsee koulutusta, jotta se huomaa tilanteet, joissa lapsiperheen tarpeet voisi huomioida. Äitien mukaan lapsiperheillä on tällä hetkellä ravintoloissa hyvin vähän vaikutusmahdollisuuksia, vaikka tarjoilijan olisi helppo toteuttaa perheen toiveet esimerkiksi siitä, missä järjestyksessä ruoat ja juomat tuodaan. Jo esimerkiksi lapsen ruoan tuonti ensin voi helpottaa perheen ruokailua ja tehdä ravintolokokemuksesta onnistuneen. Henkilökunnan pitäisi automaattisesti esitellä vaihtoehtoja ja ilmapiirin pitäisi olla suvaitsevainen, jotta vanhemmat uskaltaisivat rohkeasti kysyä, pyytää ja vaatia palvelua.

Ryhmähaastatteluista voi päätellä, että vanhemmat pitävät siitä, että heidän lapsensa huomataan ja huomioidaan. Lasta voidaan puhutella ja hänelle voidaan tuoda sopiva tuoli ja ruokailuastiat. Jos ravintolassa ei ole lapsen tarvitsemia apuvälineitä (sopivia ruokailuvälineitä), hänen ruokailunsa vaikeutuu. Ruokailu ei luultavasti onnistu lapselta omatoimisesti, kuten kotona. Vanhemmille aiheutuu ylimääräistä työtä, koska äiti tai isä joutuu auttamaan lasta eikä voi keskittyä omaan ruokailuunsa.

Lapsiperheiden toimimisen helpottaminen lisää asiakkaiden tyytyväisyyttä. Perheet kokevat, että heidän tarpeensa on huomattu ja heitä on ajateltu.

Perheet eivät pidä esimerkiksi kulkemisen helppoutta itsestään selvänä, sillä he joutuvat jatkuvasti keksimään keinoja, joilla ylittää esteet esimerkiksi lastenvaunujen kanssa. Joillekin perheille vaihtoehtoisten ratkaisujen kehittäminen on arkipäivää. Sen vuoksi perheet eivät pidä pakollisena sitä, että heidän tarpeensa huomioitaisiin. Toisaalta taas helppous vaikuttaa kuitenkin heidän kokemaansa tyytyväisyyteen. Asiakas yllättyy positiivisesti, kun hän huomaa, että jokin ratkaisu on tehty häntä tyydyttävällä ja helpottavalla tavalla.

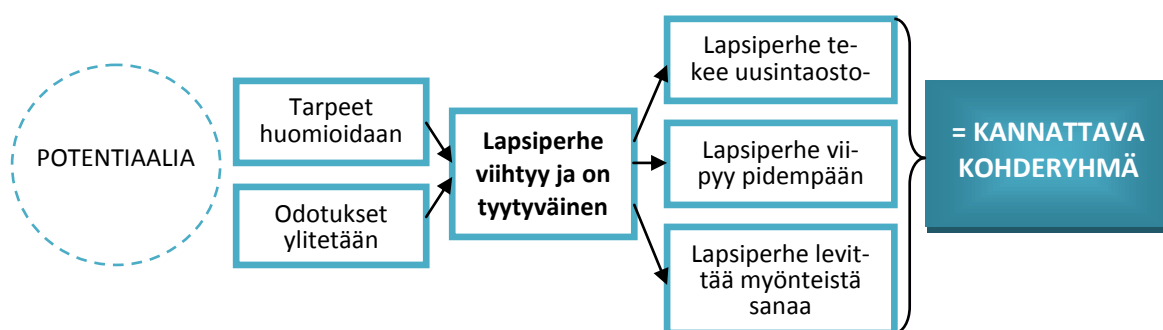
7.4 Lapsiperhekohderyhmän kannattavuus ja asiakasuskollisuus

Asiakkaan viihtyminen vaikuttaa asiakkaan ostohaluun ja sitä kautta kannattavuuteen (Jokinen ym. 2000, 90, 92, 106–107; Lahtinen–Isoviita 1994, 171). Asiakasuskollisuuteen ja uusintaostoihin tähtäävän yrityksen pitäisi pyrkiä erittäin tyytyväisiin asiakkaisiin (Grönroos 2009, 177). Tuloksista voi päätellä, että lapsiperheillä tyytyväisyyteen vaikuttaa ennen kaikkea ravintolakäynnin tai loman onnistuminen kokonaisuutena. Pienetkin hankaluudet toimimisessa ja liikkumisessa vähentävät tyytyväisyyttä, vaikka kohteessa olisi esimerkiksi viihtyisä leikkipaikka.

Äidit kertoivat ryhmähaastattelussa kokevansa, että ravintolat pitävät lapsiperheitä kannattamattomana kohderyhmänä, koska perheet hakevat ruoalta edullisuutta ja käyvät harvoin ulkona syömässä. Aiheeseen liittyviin, aikaisempiin tutkimuksiin osallistuneet ravintolat pitivät kuitenkin lapsiasiakkaita ja lapsiperheitä tärkeänä kohderyhmänä (Kaakinen 2010, 38; Kuule Oy 2009). Vanhemmat arvostivat ravintoloitsijoita enemmän juuri aterioinnin edullista hintaa ja pitivät ruokailun kalleutta suurimpana syynä siihen, miksi ravintolassa ei käydä (Kuule Oy 2009).

Osa lapsiperheitä tärkeänä kohderyhmänä pitäneistä ravintoloista aikoi tulevaisuudessa huomioida lapset paremmin, mutta ravintolat eivät silti aikoneet muuttaa liikeideaansa ja sisustustaan lapsille paremmin soveltuviksi (Kaakinen 2010, 38–41). Saaren ja Tuomisen (2009, 54) mukaan matkailuelinkeino ei ole nähnyt erityisryhmiä potentiaalisena lisäasiakasryhmänä vaan enemmänkin lisätyötä ja erityisjärjestelyjä aiheuttavana kohderyhmänä. Äitien kokemukset kertovat siitä, etteivät ravintolat ole oppineet tuotteistamaan ja hinnoittelemaan tälle kohderyhmälle sopivia palveluita.

Southall (2010) ja Swarbrooke ja Horner (2007, 130) toteavat, että oikealla kohtelulla lapsiperheet ovat kannattava kohderyhmä. Olen koonnut alla olevaan kuvioon 11. niitä tekijöitä, jotka tulosten ja teoriaperustan mukaan tekevät lapsiperhekohderyhmästä kannattavan. Lapsiperheet ovat ravintoloiden ja majoituspalveluiden potentiaalinen kohderyhmä, sillä tilastokeskuksen mukaan vuonna 2010 Suomen väestöstä 40 prosenttia väestöstä kuului lapsiperheisiin (SVT 2011a). Lapset ovat tulevaisuuden asiakkaita, ja yhdessä perheessä saattaa helposti olla neljästä kuuteen maksavaa asiakasta.



Kuvio 11. Lapsiperhekohderyhmän kannattavuus

Olemassa olevien asiakkaiden uusintaostot tekevät kohderyhmästä kannattavan, sillä uuden asiakkaan hankkiminen on kallista. (Anttila–Iltanen 2004, 54; Arantola 2003, 22; Grönroos 2009, 420.) Esteettömän matkailun oppaan (2011, 8) ja Westcottin (2004, 5) mukaan liikuntarajoitteiset ihmiset ovat uskollisia asiakkaita, ja he käyttävät enemmän aikaa yksittäiseen matkaan. Uskon, että liikuntarajoitteisten on helppo matkustaa samaan kohteeseen uudestaan, koska liikuntarajoitteiset tuntevat kohteen ja tietävät pystyvänsä liikkumaan ja toimimaan kohteessa esteettömästi. Lapsiperheillä tilanne on mielestäni täysin samanlainen. Liikuntarajoitteiset ja lapsiperheet tekevät paljon etukäteisvalmisteluja ennen matkalle lähtemistä, joten he todennäköisesti matkustavat harvakseltaan, mutta viipyvät kohteessa pitempään. Yritystoiminnan kannalta pitkä viipymä on hyvä asia, sillä silloin säästetään muun muassa siivouskustannuksissa ja asiakas jättää paikkakunnalle enemmän rahaa.

Voisi siis päätellä, että lapsiperheet tulevat mielellään hyväksi koettuun kohteeseen uudestaan ja viipyvät kohteessa pidempään, mutta matkustavat harvemmin, pääasiassa vanhempien ja kouluikäisten lasten loma-aikoina. Lapsiperheiden kohderyhmään kuuluvat yksittäiset lapsiperheet, mutta erilaisten

yhdistysten ja järjestöjen kautta voisi löytyä lisää potentiaalista asiakaskuntaa (erilaiset perhelomat ja -kuntoutukset sekä perheet, joissa joku perheenjäsen on liikuntarajoitteinen). Yrityksemme keskittyisi siis lapsiperheiden kohderyhmään syys- ja hiihtolomalla, kesäloma-aikaan sekä joulun ja uuden vuoden aikaan. Toisena kohderyhmänä voisivat olla eläkeläiset, sillä iäkkäät ihmiset hyötyvät esteettömyydestä ja ovat kasvava asiakaskunta (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2010, 1; Ruskovaara 2009, 7). Isovanhemmat matkustavat lastensa kanssa yhä enemmän, eikä heillä matkustus ole sidoksissa loma-aikoihin (Southall 2010).

Liikuntarajoitteisille esteetön kohde olisi ihanteellinen ja tervetullut lisä vähäisiin vaihtoehtoihin. Liikuntarajoitteiset pystyisivät todennäköisesti matkustamaan loma-aikojen ulkopuolella. Liikuntarajoitteisten kohderyhmä vaatisi kuitenkin tarkempaa paneutumista ja alan koulutusta tai hyviä yhteistyötahoja. Meidän yrityksemme voisi tarjota liikuntarajoitteisille esimerkiksi majoituksen ja ruoan, kun ohjelman toteuttaisivat alihankkijat, jotka ovat erikoistuneet erityisryhmien palvelemiseen.

7.5 Tulosten luotettavuus

Osallistujamäärä jäi molemmissa ryhmähaastatteluissa suunniteltua pienemmäksi. Sain toisesta ryhmähaastattelusta paljon aineistoa huolimatta pienestä osallistujamäärästä, sillä tilanne kesti lähes kaksi tuntia. Toisaalta taas suurin osa aineistosta oli vain kahden henkilön mielipiteitä, jotka perustuivat heidän omien perheidensä kokemuksiin. Ryhmähaastattelun osallistujat olivat kaikki naisia. Otos ei kuitenkaan ollut muutoin yksipuolinen, sillä mukana oli sekä yksi- että monilapsisia perheitä. Osallistujilla oli eri-ikäisiä lapsia ja lapsia pienellä ikäerolla, vaikkei monikkoperheitä saatu mukaan tutkimukseen.

Ryhmähaastattelutilanteet olivat äideille enemmänkin arkipäiväistä äitien välistä keskustelua ja kokemustenvaihtoa. Tämä ei mielestäni haitannut, sillä juuri sen vuoksi koin saavani aitoja vastauksia. Minusta tuntui, että äideille on luontaista kertoa toisilleen hyvistä ja huonoista kokemuksista ja suositella esimerkiksi tiettyä ravintolaa tai majoituskohdetta.

Avoin päiväkotitoi oli osallistujille tuttu ympäristö ja kodinomaiinen tila, jossa lapset olivat läsnä. Nämä tekijät yhdessä rentouttivat tilannetta. Tilanne olisi varmasti ollut jäykempi ja virallisempi, jos se olisi pidetty esimerkiksi luokkatilassa pelkästään vanhempien kesken. Tulokset olisivat todennäköisesti silti olleet samansuuntaisia, mutteivät välttämättä niin runsaita eikä keskustelu yhtä avointa ja välitöntä.

Osallistujat käyttivät molemmissa ryhmätyöskentelytilanteissa hyvin vähän materiaalia hyväkseen: toisen ryhmän tuotos oli A4-kokoinen lista ranskalaisiin viivoin ja toinen ryhmä ei tehnyt tuotosta lainkaan. Osallistujien käytössä olleesta kuvamateriaalista ei noussut esteettömyyteen liittyviä ajatuksia. Jälkikäteen ajattelin, että olisin voinut valita enemmän kuvia ja lainauksia, jotka olisivat liittyneet nimenomaan esteettömyyteen.

Lasten melu ei oleellisesti haitannut haastattelua tai keskustelua, mutta täysin lapsista erillisessä tilanteessa vanhemmat olisivat varmasti saaneet paljon monipuolisemman tuotoksen aiheesta aikaan ja olisivat pystyneet käsittelemään aihetta järjestelmällisemmin ja huolellisemmin. En kuitenkaan kokenut tätä epäonnistumisena, sillä yksi tärkeimmistä havainnoistani oli se, että itse keskustelu oli kaikkein rikkain aineisto. Tuotos ei olisi voinut sisältää niin paljon informaatiota kuin keskustelu, jossa osallistujat perustelivat näkemyksiään omien kokemustensa kautta. Kuten olin toivonutkin, keskustelu rikastutti itse itseään, äidit innostuivat asiasta ja keskustelu siirtyi luontevasti aiheesta toiseen. Miettisen (2011, 81–82) mukaan tärkeimmät asiat tulevat usein esille itse ryhmätyön aikana käydyissä keskusteluissa, ja ryhmän lopputuotos on vain tiivistelmä käydystä keskustelusta.

Tulokset perustuvat vain kahdeksan ihmisen kokemuksiin ja puheeseen, mutta jo heti kahdessa eri ryhmähaastattelussa oli näkyvissä samankaltaisia kokemuksia ja tarpeita. Erityisesti samanlaisia kommentteja tuli sisäänkäyntien ja lastenhoitotilojen osalta. Kylläntyminen eli se, että aineisto alkaa toistaa itseään ja uudet tapaukset eivät tuota tutkimusongelman kannalta uutta tietoa, osoittaa, että otos on ollut tarpeeksi suuri (Eskola–Suoranta 2005, 62).

Tutkimuksen luotettavuudesta kertoo sen toistettavuus. Jos samaan ryhmään kuuluvilta vastaajilta kysyttäisiin samoja asioita kuin tässä tutkimuksessa, saataisiin hyvin todennäköisesti samankaltaisia vastauksia. Jos joku toinen

tutkija käsittelee samaa aineistoa samanlaisilla menetelmillä, hän todennäköisesti löytäisi aineistosta minun tulkintani. Täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että tutkijoiden teoreettisen perehtyneisyyden eli esiymmärryksen aste vaihtelee. (Eskola–Suoranta 2005, 216; Hirsjärvi–Hurme 2001, 189.)

Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa luotettavuuden kriteeri on tutkija itse ja hänen rehellisyytensä, koska arvioinnin kohteena on tutkijan tutkimuksessaan tekemät teot, valinnat ja ratkaisut. Tutkijan tulee siten arvioida tutkimuksensa luotettavuutta jokaisen tekemänsä valinnan kohdalla. (Eskola–Suoranta 2005, 210.) Olen pyrkinyt perustelemaan valintani huolellisesti, jotta lukija voi itse arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Arvioin myös omaa toimintaani tulosten luotettavuuteen vaikuttavana tekijänä. Pienen lapsen äitinä omat kokemukseni lapsen kanssa liikkumisesta ja toimimisesta helpottivat ymmärtämään, mitä äidit tarkoittivat. Oma kokemuspohja vaikutti osaltaan tulosten analysointiin ja johtopäätöksiin. Pyrin kuitenkin tekemään päätelmiä ulkopuolisen silmin sekä itselleni tutuista että vieraista aihealueista.

Minun roolini ryhmätyöskentelytilanteissa oli tarkoitus olla vain ohjaava ja tarvittaessa kysymyksiä esittävä. Huomasin kuitenkin, että tilanteet olivat luonnostaan rentoja, joten osallistuin silloin tällöin keskusteluun ja jatkoin haastateltavien lauseita. Koin osallistujien kertomat tilanteet hyvin tuttuina, joten niihin oli helppo samaistua. Minusta tuntui myös, että osallistujien oli helpompi avautua ja ottaa osaa keskusteluun, kun työskentelin ja osoitin ymmärtäväni heidän tunteitaan. Mietin, vaikuttiko minun osallistuva roolini ja omien mielipiteideni esittäminen osallistujien vastauksiin. Haastateltavien vastaukset olisivat voineet olla erilaisia, jos haastattelijana olisi ollut henkilö, jolla ei ole kokemusta lapsista ja lasten kanssa liikkumisesta. Osallistujille saattoi olla helpompi kertoa asioista henkilölle, jolla itselläänkin on lapsi ja joka ymmärtää heidän tunteitaan. Ehkä osallistujat olisivat kertoneet asioista tarkemmin, mikäli haastattelija olisi ollut lapseton. Toisaalta osallistujat olisivat voineet jättäneet jotain mainitsematta, koska he olisivat epäilleet, ettei haastattelija ymmärrä, mitä he tarkoittavat.

8 POHDINTA

Minusta oli hyvä, että lähdin mukaan opinnäytetyön ryhmäohjaukseen. Olen saanut ryhmän jäseniltä paljon vertaistukea ja rakentavaa palautetta työhöni liittyen. Ennen kaikkea olen pystynyt kokoajan vertaamaan työtäni ja arvioimaan työskentelyäni suhteessa muihin. Minusta on ollut mukavaa antaa palautetta muiden töistä ja seurata heidän töidensä kehittymistä. Sitä kautta olen itsekin oppinut paljon. Omalla kohdallani aikataulu toimi siinä mielessä hyvin, että oli pakko saada tietyt asiat tehtyä palautuspäivämäärään mennessä.

Huomasin ryhmäohjausprosessissa paljon kehittämiskelpoisia asioita, joista ilmoitin opinnäytetyöprosessin vastaavalle opettajalle. Esimerkiksi aikataulutus ei toiminut kaikilla ohjauskerroilla. Ohjeistus olisi saanut olla yksityiskohteisempaa, sillä se oli joiltain osin puutteellista, päällekkäistä tai virheellistä. Koen, että ohjaajat olisivat saaneet vaatia meiltä enemmän varsinkin prosessin alkuvaiheessa. Tuntui, että prosessin tahti kiihtyi loppua kohti vähän liikaa.

Ohjaajat pitivät yllä positiivista ajattelua koko prosessin ajan. He eivät lytänneet ryhmän jäsenten ideoita ja ajatuksia ja vaativat opiskelijoilta sopivasti omaa ajattelua. Olisin toivonut ohjaajilta enemmän palautetta ja ohjausta sekä konkreettisia toimenpide-ehtotuksia. Jotkut ryhmän jäsenet olisivat mielestäni tarvinneet enemmän ohjausta ja kannustusta.

Rovaniemen ammattikorkeakoulun opinnäytetyöoppaassa olisi mielestäni paljon kehittämistä. Esimerkiksi lähteiden ja viitteiden merkitsemisen ohjeet olivat puutteelliset. Opinnäyteopas on kirjoitettu opinnäytteen asetteluohjeen mukaisesti, mutta se ei silti vastannut kaikilta osin muoto-ohjeita.

Opin paljon uutta tieteellisen tekstin kirjoittamisesta erityisesti kielenohjauksessa. Kielenohjausta saisi mielestäni sisältyä prosessiin enemmän, sillä opiskelijat ovat aikaisemmin peruskoulussa ja lukiossa opiskelleet ja kirjoittaneet lähinnä kaunokirjallisia tekstejä. Toiset opiskelijat tarvitsevat kirjoitusprosessin aikana enemmän ohjausta kuin toiset.

Olen aina ollut huolellinen, tarkka ja hyvä kirjoittamaan, joten en kokenut vaikeaksi tekstin tuottamista ja opinnäytetyöoppaan sääntöjen noudattamista.

Vaikeinta työskentelyssä oli kova tiedonjano ja teoriaperustan rajaaminen, sillä vielä esitarkastusvaiheenkin jälkeen keksin uusia lähteitä ja asioita, joita haluaisin tutkia ja liittää osaksi opinnäytetyötä. Viitekehystähän voisi jatkaa loputtomiin, sillä asioilla on aina yhteyksiä. Opinnäytetyön osalta teoriaperusta täytyi kuitenkin rajata, ja jatkaa tiedon keräämistä omaksi ilokseen ja tulevaisuuden yrityssuunnitelmia varten. Olenkin hyödyntänyt työssä monipuolisesti erilaisia lähteitä.

Onnistuin mielestäni hyvin tutkimusmenetelmän valinnassa, sillä sain paljon aineistoa, joka vastasi tutkimuskysymyksiini. Aineiston analysointi oli mielestäni hankalaa, koska sain äideiltä paljon ideoita ja valtavasti aineistoa, jonka jokainen osa kiinnosti minua, koska ne asiat haluan ehdottomasti ottaa huomioon omassa yrityksessäni. Opinnäytetyötä varten rajasin tutkittavan aineiston esteettömyyteen ja muihin äitien tärkeimmäksi kokemiin asioihin.

Olen aina pyrkinyt tekemään annetut tehtävät annetussa aikataulussa. Pysyin hyvin suunnitellussa aikataulussa sekä opinnäytetyön että aineiston keräämisen suhteen. Hankalaa oli kuitenkin oman elämäntilanteeni sovittaminen keskittymistä vaativaan työskentelyyn. Minulla olisi ollut kova halu tehdä työtä, lukea lähdekirjallisuutta ja suunnitella aineiston hankintaa, mutta minulla ei ollut mahdollisuutta tehdä työtä silloin kun halusin. Pienen lapsen kotiäitinä käytin hyväkseni lapsen päiväuniajat. Mieheni on ollut iltaisin paljon lapsen kanssa, jotta olen saanut vietyä opinnäytetyöprosessin päätökseen.

Olen lukenut paljon erilaisia ja eritasoisia ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä ja koen, että olen onnistunut omassa työssäni erinomaisesti. Olen mielestäni työskennellyt prosessin aikana omatoimisesti ja tavoitteellisesti ja toiminut hyvin aktiivisena vertaisarvioijana. Opinnäytetyöni aiheen valinta oli mielestäni omaperäinen ja onnistunut, sillä esteettömyyttä ei ole juuri tutkittu lapsiperheiden näkökulmasta. Olen kuvannut tutkimuksen toteutuksen yksityiskohtaisesti, sillä halusin arvioida tekemiäni valintoja kriittisesti ja perustella valintani lähdekirjallisuuden avulla.

Tulokset ovat erityisesti oman ammatillisen kehittymiseni ja tulevaisuuteni kannalta merkittäviä, sillä tulemme hyödyntämään tuloksia omassa liiketoiminnassamme. Tulokset vahvistivat käsitystäni siitä, että lapsiperheet ovat toimiva kohderyhmä ja yritystoimintamme rakennukset kannattaa suunnitella

ja toteuttaa esteettömiksi. Esteettömät tilat lisäävät tilojen muuntelumahdollisuuksia ja tekevät tilat sopiviksi erilaisille kohderyhmille. Yritystoiminnan jatkuvuutta ajatellen on tärkeää tietää, että lapsiperheistä on mahdollista saada kannattava kohderyhmä, mutta tulevaisuudessa tulee olla myös mahdollisuus muuttaa kohderyhmää. Koen, että tulevien asiakkaiden osallistuminen suunnitteluprosessiin ja tilojen testaukseen on ensiarvoisen tärkeää. Käyttäjätietoa tullaan keräämään yrityksessämme myös rakennusvaiheen jälkeen, sillä myös asiakkaiden tarpeet muuttuvat.

Tarpeellisia jatkotutkimuksia opinnäytetyölleni voisivat olla tarkka suunnitelma lapsiperheille ihanteellisten ja esteettömien majoitus- ja ravintolatilojen toteutuksesta, lapsiperheiden päivittäisten prosessien läpikäyminen ja niiden hyödyntäminen majoitus- ja ravintolapalveluissa, lapsiperheiden tiedonkeruukanavien selvittäminen ja esteettämiä palveluja tarjoavien yhteistyökumppaneiden kartoittaminen erityisesti Rovaniemen alueella.

LÄHTEET

- Ahola, J. 2000. Liikuntarajoitteisten huomioonottaminen julkisissa rakennuksissa. Opinnäytetyö. Rovaniemen ammattikorkeakoulu: Tekniikan ja liikenteen ala.
- Alasuutari, P. 2007. Laadullinen tutkimus. 6. painos. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Anttila, M. – Iltanen, K. 2004. Markkinointi. 1.–2. painos. Helsinki: WSOY.
- Apponen, R. 2010. Lapsiperheiden mielikuvat Rossosta ja asiakaslupauksien toteutuminen. Bränditutkimus HOK-Elannon Rossoissa. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu: Matkailun ala. Osoitteessa
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/22158/Apponen_Riikka.pdf?sequence=1. 11.1.2012.
- Arantola, H. 2003. Uskollinen asiakas. Kuluttaja-asiakkuuksien johtaminen. Helsinki: WSOY.
- Arnold, E. 2007. Accessibility and Children-Friendly Environment in the Restaurants of Jyväskylä. Bachelor's Thesis. Jyväskylä University of Applied Sciences: School of Tourism and Service Management. Osoitteessa
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/17671/jamk_1199703472_7.pdf?sequence=2. 12.1.2012.
- Bergström, S. – Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 13., uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Blackwell, R. D. – Miniard, P. W. – Engel, J. F. 2006. Consumer Behavior, 10th edition. Mason: Thomson South-Western.
- Blichfeldt, B. S. – Pedersen, B. – Johansen, A. – Hansen, L. 2010. Tween Tourists: Children and Decision-Making. Journal of Tourism Consumption and Practice Volume 2 No.1. Osoitteessa
<http://www.tourismconsumption.org/jtcpv2n12010stiling.pdf>. 28.4.2012.
- Buhalis, D. – Darcy, S. (toim.) 2011. Accessible Tourism: Concepts and Issues. Bristol: Channel View Publications.
- ESKE = Invalidiliiton Esteettömyyskeskus 2010. Esteettömyys. Osoitteessa
<http://www.esteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/esteettomyys/>. 12.11.2011.
- Eskola, J. – Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Esteettömän matkailun opas 2011. MIT! Make it accessible! -hanke. Osoitteessa
<http://www.mit-makeitaccessible.eu/MIT%20Make%20it%20accessible%20-%20Guidelines%202011%20%28FI%29.pdf>. 29.4.2012.

- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3., uudistettu painos. Ekonomia-sarja. Helsinki: WSOYpro.
- Hakala J. T. 2004. Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. Helsinki: Gaudeamus.
- Harinen, M. – Karila, M.-A. 2008. Barrier-Free Tourism Services in Rovaniemi Area. Bachelor's Thesis. Rovaniemi University of Applied Sciences: School of Business and Administration and School of Tourism and Hospitality Management.
- Heiskala, R. 1990. Tulkinnan koeteltavuus ja aikakauslehtien analyysi. – Teoksessa Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta (toim. K. Mäkelä), 246–247. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S. – Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.
- Jokinen, T. – Heinämaa, L. – Heikkonen, I. 2000. Tervetuloa asiakas. Myyntityön ja asiakaspalvelun taito. Helsinki: Edita.
- Junnila, A. 2005. Taskuraharikkaat. Osoitteessa http://www.stat.fi/tup/tietoaika/ta_06_05_taskuraharikkaat.html. 12.3.2012.
- Kaakinen, T. 2010. Lapsiasiakkaiden huomioon ottaminen ravintoloissa. Opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu: Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma. Osoitteessa https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16998/Kaakinen_Terhi.pdf?sequence=1. 12.1.2012.
- Kaartinen, T. 2009. Lapsi asiakkaana tamperelaisissa ravintoloissa. Opinnäytetyö. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu: Palvelujen johtamisen ja tuottamisen koulutusohjelma. Osoitteessa https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/3355/kaartinen_taina.pdf?sequence=1. 9.1.2012.
- Kartovaara, L. 2007. Suomalainen lapsi 2007. Tilastokeskuksen julkaisuja sarjassa SVT Väestö 2007. Tilastokeskus ja Stakes.
- Koponen, S. 2011. Uuden perhematkailukeskuksen kehittäminen. Lapset tutkimusryhmänä. Opinnäytetyö. Savonia-ammattikorkeakoulu: Matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Osoitteessa https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/38390/Koponen_Sini.pdf?sequence=1. 12.1.2012.
- Korkeamäki, A. – Pulkkinen, I. – Selinheimo, R. 2002. Asiakaspalvelu ja markkinointi. 1.–2. painos. Helsinki: WSOY.
- Korkman, O. – Arantola, H. 2009. Arki. Eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen. Helsinki: WSOYpro.
- Kuule Oy 2009. Perhe ravintolassa -tutkimusraportti elokuu 2009. Powerpoint-esitys.

- Könkkölä, M. 2010. Esteetön ympäristö on ihmisoikeus. Osoitteessa http://www.esteeton.fi/portal/fi/esteettomyysprojektit/vyp/esteeton_ymparisto_on_ihmisoikeus/. 12.11.2011.
- Lahtinen, J. – Isoviita, A. 1994. Palveluviestintä. Tampere: Avaintulos Oy.
- Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 2006. Osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060308>. 20.2.2012.
- Lampikoski, K. – Suvanto, P. – Vahvaselkä, I. 1997. Markkinoinnin menestystekijät. 1.–4. painos. Weilin+Göös.
- Maankäyttö- ja rakennuslaki 1999. Osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990132>. 20.2.2012.
- Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.
- Moutinho, L. – Ballantyne, R. – Rate, S. 2011. Consumer Behaviour in Tourism. – Teoksessa Strategic Management in Tourism, 2nd edition (toim. L. Moutinho), 1–33, 83–127.
- Palmu, J. 2011. ”Missä päin Suomea se on? Mitä kuuluisia kohteita siellä olisi? Kuinka sinne pääsee?” Etelä-Pohjanmaan matkailullinen imago lapsiperheiden näkökulmasta. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto: Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Osoitteessa <http://www.seamk.fi/matko/tutkimukset/JENNIINA%20PALMU%20GRADU1.pdf>. 9.1.2012.
- Pearce, P. L. 2005. Tourist Behaviour. Themes and Conceptual Schemes. Clevedon: Channel View Publications.
- Pesola, K. 2009. Esteettömyysopas – mitä, miksi, miten. Invalidiliiton julkaisuja O.39., 2009. Invalidiliitto ry. Osoitteessa http://www.esteeton.fi/files/attachments/esteettomyysopas_pdf.pdf. 24.4.2012.
- Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2010. Iloa ja hyötyä esteettömyydestä. Opas luontomatkailuyrittäjille. Matkailusta hyvinvointia – esteettömän matkailun kehittämishankkeen julkaisu. Joensuu: Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu.
- Price, L. L. 2010. Family matters. – Teoksessa Consumer behavior: A European perspective. Neljäs painos (toim. M. R. Solomon, G. Bamossy, S. Askegaard ja M. K. Hogg), 427–428. Harlow: Pearson Education.
- Raijas, A. – Wilska, T.-A. 2007. Huolenpitoa ja jakamista – rahan ja ajan jakautuminen suomalaisissa lapsiperheissä. Kuluttajatutkimuskeskus, työselosteita ja esitelmiä 104/2007. Osoitteessa http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5115/2007_104_tyoseloste_huolenpito.pdf. 28.4.2012.

- Rovaniemen kaupunki 2012a. Avoin päiväkotitoiminta 2011–2012. Osoitteessa
http://www.rovaniemi.fi/suomeksi/Palveluhakemisto/Perhe_ ja_sosiaalipalvelut/Perhepalvelukeskus/Avoin_paivakoti.iw3.
 1.2.2012.
- 2012b. Esteetön luontoliikunta. Osoitteessa
http://www.rovaniemi.fi/suomeksi/Palveluhakemisto/Liikunta_ ja_vapaa-aika/Ulkoilu_ ja_virkistys/Esteeton_luontoliikunta.iw3.
 17.5.2012.
- RTS = Rakennustietosäätiö 2007. Esteetön rakennus ja ympäristö. Turvallinen toimia ja liikkua. Suunnitteluopas 2007. Helsinki: Rakennustieto Oy.
- Ruskovaara, A. (toim.) 2009. Rakennetun ympäristön esteettömyyskartoitus. Opas kartoituksen tilaajalle ja toteuttajalle. Invalidiliiton julkaisuja O.38., 2009. Invalidiliitto ry. Osoitteessa
http://www.esteeton.fi/files/attachments/esteettomyysopas_low.pdf.
 26.4.2012.
- Saari, S. – Tuominen, T. 2009. Online-saavutettavuus majoituspalveluissa. – Teoksessa Esteettömästi saavutettavissa (toim. I. Tanskanen ja T. Suominen-Romberg), 35–58. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 82. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Salminen, E. 2011. Perhematkailun kehittäminen Kuopion alueella matkailupuiston avulla. Matkailu- ja ravitsemisalan yritykset tutkimusryhmänä. Opinnäytetyö. Savonia-ammattikorkeakoulu: Matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Osoitteessa
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/38644/Salminen_Eriika.pdf?sequence=1.
 12.1.2012.
- Savolainen, S. 2011. Asiakassegmenttinä lapsiperheet. Case Sokos Hotel Tahkovuori. Opinnäytetyö. Savonia-ammattikorkeakoulu: Matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Osoitteessa
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/36381/Savolainen_Sisko.pdf?sequence=1.
 9.1.2012.
- Schänzel, H. A. 2008. Where Is the Fun in Family Holidays? Victoria University of Wellington. CAUTHE 2008 Conference. Osoitteessa
<http://www.griffith.edu.au/conference/cauthe2008/working-papers/WP088.pdf>.
 28.4.2012.
- Solomon, M. R., – Bamossy, G. – Askegaard, S. – Hogg, M. K. 2010. Consumer Behavior: A European Perspective. Neljäs painos. Harlow: Pearson Education.
- Southall, C. 2010. Family Tourism. Osoitteessa
<http://www.insights.org.uk/articleitem.aspx?title=Family+Tourism>.
 28.4.2012.

- Suomen monikkoperheet ry 2012. Monikkoustietoa. Osoitteessa http://www.suomenmonikkoperheet.fi/monikko2008/tietoa_paa.php. 16.4.2012.
- Suomen perustuslaki 1999. Osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>. 20.2.2012.
- Suomi kaikille 2012. Kartoitus. Osoitteessa http://www.suomikaikille.fi/finlandforall/index.php?option=com_content&view=article&id=12&Itemid=14&lang=fi. 27.4.2012.
- SVT = Suomen virallinen tilasto 2011a. Perheet 2010. Helsinki: Tilastokeskus. Osoitteessa http://www.stat.fi/til/perh/2010/perh_2010_2011-05-27_fi.pdf. 27.5.2011.
- 2011b. Tilastokeskuksen PX-Web-tietokannat. Perheet koon, perhetyypin ja henkilöiden määrän mukaan alueittain 2006–2010. Osoitteessa http://pxweb2.stat.fi/database/StatFin/vrm/perh/perh_fi.asp. 28.4.2012.
 - 2011c. Tilastokeskuksen PX-Web-tietokannat. Väestö iän ja sukupuolen mukaan alueittain 1980–2011. Osoitteessa http://pxweb2.stat.fi/database/StatFin/vrm/vaerak/vaerak_fi.asp. 20.5.2012.
- Swarbrooke, J. – Horner, S. 2007. Consumer Behaviour in Tourism. Second edition. Oxford: Elsevier Ltd. Butterworth-Heinemann.
- Tampereen kaupunki 2009. Tampereen kaupungin esteettömyysohjelma 2009–2016. Osoitteessa http://www.tampere.fi/material/attachments/t/5IXselk6X/esteetto_myysohjelma.pdf. 27.4.2012.
- Tujula, P. – Kaski, M. – Jokinen, I. 2003. Esteetön perhepuisto ja liikuntapolku. Opetusministeriön liikuntapaikkajulkaisu 85. Helsinki: Rakenustieto Oy.
- Tuomi, J. – Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.–2. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Valtonen, A. 2005. Ryhmäkeskustelut – Millainen metodi? – Teoksessa Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus (toim. J. Ruusu-vuori ja L. Tiittula), 223–241. Tampere: Vastapaino.
- Vaunut.info 2012. Vaunusanastoa. Osoitteessa <http://www.vaunut.info/artikkelit/vaunusanastoa>. 14.4.2012.
- Vilka, H. 2007a. Tutki ja kehitä. 1.–2. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- 2007b. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

- Vuokko, P. (toim.) 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Westcott, J. (toim.) 2004. Improving Information on Accessible Tourism for Disabled People. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Osoitteessa http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_en.pdf . 15.1.2012.
- Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? Toinen painos. Keuruu: KY-Palvelu Oy.

LIITTEET

Saatekirje

Liite 1

Ryhmähaastattelurunko sivut 1 ja 2

Liite 2

Taustatietolomake

Liite 3

*Tuntuuko joskus siltä, että lapsiperheellisiä ei ole huomioitu tarpeeksi hyvin ravintoloissa ja majoituskohteissa?
Haluatko päästä mukaan suunnittelemaan ihanteellista majoitus- tai ravintolapalvelua?*

Arvoisa lapsiperheen vanhempi ja/tai odottava äiti!

Olen Satu Söderlund ja opiskelen Rovaniemen ammattikorkeakoulussa matkailun koulutusohjelmassa. Teen opinnäytetyötä aiheesta **Esteettömät majoitus- ja ravintolapalvelut Rovaniemen seudun lapsiperheiden ja odottavien äitien näkökulmasta**.

Suunnittelemme mieheni kanssa matkailuyrityksen perustamista. Pääasiallinen kohderyhmä on lapsiperheet. Mielestämme palvelualalla olisi vielä paljon kehitettävää lapsiperheiden tarpeiden huomioimisessa. Saimme ensimmäisen lapsemme tammikuussa 2011 ja olemme saaneet itse kokea kuinka paljon esimerkiksi kynnykset ja ahtaat käytävät hankaloittavat lastenrattaiden kanssa liikkumista.

Opinnäytetyöni tarkoitus on selvittää, millainen on lapsiperheen ja odottavan äidin näkökulmasta **paras mahdollinen majoituskohte/ravintolapalvelu**.

- Millaiset ovat tilat, jotka ovat esteettömät ja teille suunnitellut?
- Mitä teitä hyödyttäviä apuvälineitä tarvitaan majoitus- ja ravintolapalveluissa?
- Kuinka tärkeäksi koette teille suunnitellut tilat ja apuvälineet?
- Oletteko valmiita maksamaan niistä ja valitsisitteko saman kohteen uudestaan?

Tutkimus toteutetaan ryhmätyöskentelytilanteena, jossa ryhmä täyttää taustatietolomakkeen ja työskentelee sen jälkeen tehtävänannon mukaisesti suunnitellen ihanteellista majoitus- tai ravintolapalvelua. Ryhmä voi käyttää suunnittelutyön apuna jakamaani materiaalia. Ryhmä päättää itse esittääkö suunnittelun tulokset esimerkiksi kirjallisessa muodossa tai piirroksena. Suunnittelussa saa käyttää vapaasti mielikuvitusta!

Ryhmätyöskentelytilanne kestää noin 1-1,5 tuntia. Se järjestään maaliskuussa viikolla 12 (19.-23.3.2012) Rovaniemen Perhepalvelukeskuksen Avoimen päiväkodin tiloissa. Ryhmätyöskentelyn ohessa tarjotaan kahvia, teetä ja pientä syötävää.

Tarvitsen tutkimusta varten kaksi 4-6 henkilön ryhmää, joissa molemmissa olisi sekä miehiä että naisia, yksi- ja monilapsisten perheiden vanhempia ja eri-ikäisten lasten vanhempia.

Jos sinulla on

- vähintään yksi 0-7-vuotias lapsi tai olet raskaana JA
- viimeisten 24 kuukauden (eli 2 vuoden) ajalta kokemusta ravintola- ja majoituspalveluiden käytöstä raskaana ollessa tai lasten kanssa liikkeessä

olet juuri sopiva henkilö suunnittelutyöhön!

(Sinulla voi olla alle 7-vuotiaiden lasten lisäksi yli 7-vuotiaita lapsia.)

Ryhmätyöskentelyssä esille tulevat asiat käsitellään luottamuksellisesti. Yksittäisiä vastauksia ei siis pystytä yhdistämään tiettyyn henkilöön eli aineisto käsitellään tutkimuksessa anonymisti.

Ryhmätyöskentelytilanne nauhoitetaan ja videoidaan, jotta se on helpompi purkaa analysoitavaan muotoon. Nauhoitus ja videointi jäävät vain tutkijan käyttöön. Osallistujat voivat halutessaan tutustua valmiiseen opinnäytetyöhön Internetissä kesäkuussa 2012.

Toivon, että saan mahdollisimman paljon innokkaita suunnittelijoita mukaan!

Te tiedätte mistä puhutte, sillä kohtaatte päivittäin arjessanne haastavia tilanteita lasten kanssa toimiessa ja liikkeessä! Ideanne ja kehitysehdotuksenne ovat siis enemmän kuin tervetulleita!

Lisätiedot

Satu Söderlund

puhelinnumero 041 438 3959

sähköposti satu.soderlund@edu.ramk.fi

Kiitos!

Tutkimuksen esittely saatekirjeen avulla Rovaniemen perhepalvelukeskuksen Avoimen päiväkodin yleisissä tiloissa noin klo 12.30. Pyydän 4-6 vapaaehtoista vanhempaa siirtymään lapsineen toiseen tilaan suunnittelemaan.

Osallistujat siirtyvät tilaan, ohjaan heitä ottamaan kahvia/teetä ja piirakkaa ja istumaan alas. Laitan videokameran tallentamaan ja nauhurin äänittämään.

1. Tervetuloa. Tilanne nauhoitetaan ja videoidaan, jotta se on helpompi purkaa analysoitavaan muotoon. Nauhoitus ja videointi jäävät vain tutkijan käyttöön. Pyörivät jo. Onhan kaikille ok? Aluksi kerron teille tutkimuksen tavoitteista ja jaan teille lomakkeet, joilla selvitetään taustatietoja. Sitten annan ohjeet ryhmätyöskentelystä, jonka jälkeen voitte aloittaa.
2. Tutkimuksen tavoitteen esittely
Käsitteet:
 - Esteettömyys: *”Ympäristö tai yksittäinen rakennus on esteetön silloin, kun se on kaikille käyttäjille toimiva, turvallinen ja miellyttävä, ja kun rakennuksen kaikkiin tiloihin ja kerrostasoihin on helppo päästä. Lisäksi tilat ja niissä olevat toiminnot ovat mahdollisimman helppokäyttöisiä ja loogisia.” (Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKE 2010.)*
 - Toimimis- ja liikkumisesteinen henkilö: *Lastenvaunujen tai raskaiden kantamusten kanssa liikkuva henkilö on tilapäisesti toimimisesteinen. Heitä on noin 5 % väestöstä. (Tujula ym. 2003, 14.) ”Liikkumis- ja toimimisesteisyyteen voi syynä olla myös raskaus, pienten lasten tai kantamusten kanssa liikkuminen.” (Rakennustietosäätiö RTS 2007, 8.)*
 - Miksi pitää olla juuri 0–7 -vuotiaita lapsia?
Esteettömyysongelmat koskevat useimmiten perheitä, joissa on pieniä, noin 0-4-vuotiaita lapsia, sillä niissä perheissä käytetään usein apuvälineitä, kuten lastenvaunuja tai -rattaita.
 - Miksi pitää olla kokemusta 2 vuoden ajalta?
Jotta tiedätte suurin piirtein tämänhetkisen tarjonnan ja teillä on kokemuksia ja mielipiteitä olemassa olevista palveluista.
3. Taustatietolomakkeen jakaminen ja täyttäminen
 - Taustatiedot kerätään, jotta tutkimukseen saadaan yleistävää tietoa siitä, minkälainen ryhmä osallistuu ryhmäkeskusteluun. Yksittäisiä vastauksia ei pystytä yhdistämään tiettyyn henkilöön, eli aineisto käsitellään tutkimuksessa anonyymisti.
 - Ympyröi sopiva vastausvaihtoehto ja kysy/pyydä apua tarvittaessa.
4. Taustatietolomakkeiden kerääminen pois
5. Ryhmätyöskentelyn säännöt
 - Yritetään tehdä tilanteesta mahdollisimman vapaamuotoinen ja rento. Ei tarvitse pyytää puheenvuoroja, ei ole oikeita tai väriä vastauksia, ideat voivat olla vähän hullujakin. Keskustelua ja ajatusten vaihtoa. Ei ole tarvinnut valmistautua, oma kokemuspohja on se, mistä lähdetään liikkeelle. Miettikää asioita lapsen eri ikäkausien mukaan, tietenkin, mitkä ovat tämänhetkiset tarpeet, miten koki liikkumisen yms. raskaana ollessa, että kun lapsi oli pienempi ja voi myös miettiä eteenpäin (jos osaa), mitä lapsi tulevaisuudessa tarvitsee.
 - Minun roolini: Ohjaan tarvittaessa keskustelua ja kysyn tarkennuksia yms. Teen muistiinpanoja.
Kerrotko lisää? Miettikää, millaisia asioita teillä on kotona keittiössä/ruokailutilassa.
 - Lapset: Työskentelyssä edetään lasten ehdoilla, ei tarkkaa kestoa. Voi poistua, jos tarve sitä vaatii. Yritetään keskittyä ja ohjata lapsia omatoimisen tekemisen pariin.
 - Säännöt: Puhutaan kuuluvalla äänellä, yritetään välttää puhumasta päällekkäin. Pyydän, että perustelette näkemyksenne, esimerkiksi miksi jokin tuote on tärkeä.
 - Tuotos: Ryhmä voi itse päättää teettekö suunnitelman kirjallisena vai esimerkiksi piirroksena.
 - Materiaali: kartonkia, paperia, kyniä, teippiä, sakset, liimaa, kuvamateriaali, lainaukset Apposen opinnäytetyöstä
 - Kahvi/tee ja piirakka: saa vapaasti hakea lisää.
 - Itsensä esittely omakohtaisen tai keksityn tarinan avulla. Osallistujan tulee miettiä jokin hankala tilanne, johon hän on joutunut raskaana ollessaan tai lapsen kanssa liikkeussaan.

**Millainen on lapsiperheen ja odottavan äidin näkökulmasta paras mahdollinen ravintolapalvelu?
Esteetön eli mahdollisimman toimiva, turvallinen, miellyttävä, helposti saavutettava.**

Valintaperusteet

- Aukioloajat
- Ruoka
- Hinta
- Lapsi/perheystävällisyys
 - o Leikkiapaikka
 - o Lasten menu
 - o Muut lapset ja perheet
 - o Edut: lapsille ilmainen jälkiruoka yms.
- Turvallisuus
- Savuttomuus ja päihteyttömyys (ei päihtyneitä asiakkaita)
- Etukäteistieto ja kuvat palveluista
 - o Aikaisemmat kokemukset
 - o Tuttujen ja ystävien kokemukset
 - o Internet
 - o Mainonta
- Sijainti ja ympäristö
 - o Helppo saavuttaa autolla, jalan, lastenvaunuilla
 - o Lähellä muita palveluita

Pysäköintialue

- Leveät parkkipaikat (tavaroiden purkaminen, lastenvaunut, lapset ulos autosta)
- Parkkipaikkojen sijainti lähellä sisäänkäyntiä (lyhyt matka kantaa tavarat ja lapset, nopeus)
- Pysäköintialueella erillinen kävelytie sisäänkäynnille (turvallisuus)
- Mihin lastenvaunut voi jättää? Entä jos lapsi nukkuu päiväunia vaunuissa?

Sisäänkäynti ja sisätilat

- Tasainen maasto sisäänkäynnin luona, ei korkeita kynnyksiä, ei portaita tai luiska (helppo kulkea lastenvaunujen tai -rattaiden kanssa ja raskaana ollessa)
- Automaattiovet (lastenvaunut tai -rattaat, matkatavarat, lapset)
- Normaalia leveämmät ovet (helppo kulkea lastenvaunujen tai -rattaiden kanssa tai lapsi sylissä)
- Hissi (raskauden vuoksi, lastenvaunut tai -rattaat, matkatavarat)
- Kynnyksettömyys, portaattomuus/luiskat (lastenvaunut tai -rattaat, matkatavarat)
- Vastaanotossa/kassalla matalampi tiski lapsia varten
- Matalampi naulakko lapsia varten
- Tilavat ja leveät käytävät (lastenvaunut tai -rattaat)

Yleinen siisteys ja puhtaus (lapset syövät ruoantähteet lattialta)

- Valaistus

Henkilökunta ja opastus

- Lapsiystävällinen henkilökunta
 - o Lasten huomioiminen
 - o Syöttötuolin tuominen
 - o Kysytään, tuodaanko lasten ruoka aikaisemmin
 - o Lapsille puuhaa, esimerkiksi piirustusvälineet pöytään
 - o Tieto lasten leikkiapaikasta
 - o Lapsille katetaan omat ruokailuvälineet
- Opasteet myös kuvina tai äänitteinä lapsen ymmärrettävissä

Pöydät ja niiden sijainti

- Yksityisyys
- Tuolit/sohvat, muunneltavuus
- Noutopöytä myös lasten korkeudelle, jotta lapset saavat itse ottaa
- Syöttötuoleja/lasten istuimia
- Mahdollisuus päästä kaikkiin pöytiin esim. vaunujen kanssa

Ruokailuvälineet, ruoka

- Saatavilla lasten ruokailuvälineitä, tuttipullo, nokkamuki, lasten lautaset, ruokalaput
- Lasten menu
 - Tekstin lisäksi kuvia ruoista
 - Terveellisyys ja monipuolisuus
- Kaikista annoksista tilattavissa pienempi, lasten versio
- Mahdollisuus valita/tilata ruoat etukäteen (nopeus)

Lastenhoito- ja leikkitalat

- Erillinen lastenhoitotila (vaipanvaihto, vaatteiden vaihto)
- Erillinen imetykseen ja nukkuttamiseen sopiva tila (hiljaisuus, rauhallisuus, poissa katseilta)
- Leikki- tai puuhatila lapsille
 - o Siisteys
 - o Turvallisuus
 - o Näköyhteys pöydästä leikkitalaan
- Lastenhoitaja saatavilla ruokailun ajaksi

WC

- Wc:n sijainti ruokailutilan läheisyydessä
- Wc:ssä lasten wc-pytty/potta, lapsille sopiva lavuaari (sopivalla korkeudella), hoitopöytä

Kuvat!

Lainaukset!

6. Lisäkysymysten esittäminen

- Kuinka tärkeäksi koette kyseiset tuotteet ja palvelut (arvo asiakkaalle)?
- Miten tällaisen ravintolan olemassaolo vaikuttaisi oman perheenne matkustamiseen?
- Olisitko valmiita maksamaan niistä normaalia enemmän? Olisiko oikein periä niistä enemmän?
- Koetteko, että teidän olisi helppo tulla samaan kohteeseen uudestaan, kun se on ennestään tuttu?

7. Lopuksi

- Kiitos. Valmis opinnäytetyö tulee Internetiin Julkaisuarkisto Theseukseen (ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöt ja julkaisut verkossa) www.theseus.fi
- Lähetän niille, jotka ilmoittivat sähköpostiosoitteensa, sähköisen linkin opinnäytetyöhöni sen valmistuttua eli kesäkuussa 2012.

TAUSTATIEDOT

Hyvä vastaaja,

Taustatiedot kerätään, jotta tutkimukseen saadaan yleistävää tietoa siitä, minkälainen ryhmä osallistuu ryhmäkeskusteluun. Yksittäisiä vastauksia ei pystytä yhdistämään tiettyyn henkilöön, eli aineisto käsitellään tutkimuksessa anonyymisti.

Ympyröi sopiva vastausvaihtoehto.

Perheenne koko

Alkuiset/vanhemmat

Vastaaaja

1. Sukupuoli

A. Mies

B. Nainen

2. Ikä

A. alle 18 v.

B. 18–25 v.

C. 26–33 v.

D. 34–41 v.

E. 42–49 v.

F. 50 v. –

3. Työllisyystilanne

(voit valita useamman kohdan)

A. kokopäivätyössä

B. osa-aikatyössä

C. opiskelija

D. kotiäiti/koti-isä

E. työtön

Alkuinen/vanhempi 2

1. Sukupuoli

A. Mies

B. Nainen

2. Ikä

A. alle 18 v.

B. 18–25 v.

C. 26–33 v.

D. 34–41 v.

E. 42–49 v.

F. 50 v. –

3. Työllisyystilanne

(voit valita useamman kohdan)

A. kokopäivätyössä

B. osa-aikatyössä

C. opiskelija

D. kotiäiti/koti-isä

E. työtön

Lapsi 1

1. Sukupuoli

A. Poika

B. Tyttö

2. Syntymäaika (pp.kk.vvvv)

Lapsi 2

1. Sukupuoli

A. Poika

B. Tyttö

2. Syntymäaika (pp.kk.vvvv)

Lapsi 3

1. Sukupuoli

A. Poika

B. Tyttö

2. Syntymäaika (pp.kk.vvvv)

Lapsi 4

1. Sukupuoli

A. Poika

B. Tyttö

2. Syntymäaika (pp.kk.vvvv)

Ravintolapalvelut

Kuinka usein perheenne käyttää ravintolapalveluita?

1. 1–2 kertaa vuodessa tai harvemmin

2. 3–6 kertaa vuodessa

3. 1–2 kertaa kuukaudessa

4. Useammin kuin 2 kertaa kuukaudessa

Mihin tarpeeseen perheenne käyttää ravintolapalveluita? (voit valita useamman kohdan)

1. Aamupala

2. Lounas

3. Välipala

4. Päivällinen

5. Iltapala

6. Muu, mikä

Mitä ravintolapalveluita perheenne on käyttänyt viimeisen 24 kuukauden (2 vuoden) aikana?

Rovaniemen alueen

1. kahvilat

2. pikaruoka/take away -ravintolat

3. ruokaravintolat

4. muut ravintolapalvelut,

mikä/mitkä

Rovaniemen ulkopuoliset

1. kahvilat

2. pikaruoka/take away -ravintolat

3. ruokaravintolat

4. muut ravintolapalvelut,

mikä/mitkä

Majoituspalvelut

Kuinka usein perheenne käyttää majoituspalveluita?

1. Kerran vuodessa tai harvemmin

2. 2–3 kertaa vuodessa

3. 4–6 kertaa vuodessa

4. Useammin kuin 6 kertaa vuodessa

Mitä majoituspalveluita perheenne on käyttänyt viimeisen 24 kuukauden (2 vuoden) aikana?

(Huom! Muut kuin oma vapaa-ajanasunto)

Suomessa sijaitseva

1. hotelli

2. huoneistohotelli

3. lomamökki/huoneisto

4. leirintäalue

5. sukulaiset/ystävät

6. muu majoituspalvelu,

mikä

Ulkomailla sijaitseva

1. hotelli

2. huoneistohotelli

3. lomamökki/huoneisto

4. leirintäalue

5. sukulaiset/ystävät

6. muu majoituspalvelu,

mikä

Kirjoitathan alle sähköpostiosoitteesi, mikäli haluat tutustua valmiiseen oppinnäytetyöhön kesäkuussa 2012

Sähköpostiosoite:

Kiltos vastauksistasi!

Satu Söderlund